



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



771630976781

A/1/000001/1



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

July 2022

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

Safety Recall Notice 22S41 / NHTSA Recall 22V412

2021 Mustang Mach-E

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

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.

What is the issue?

On your vehicle, the high voltage battery main contactors may overheat, which can result in a contactor that remains open or a contactor that welds closed.

What is the risk?



Powertrain Malfunction
Warning Lamp

Should the contactors weld closed while driving, a powertrain malfunction warning light will be illuminated on the next key cycle, and your vehicle may not start. If the contactors open while driving, a powertrain malfunction warning light will be illuminated, the vehicle will display "Stop Safely Now" in the instrument panel cluster, and the vehicle will experience an immediate loss of motive power. The vehicle will coast to a stop, and all 12V systems including power brakes and steering will remain functional. An immediate loss of motive power increases the risk of a crash.

What will Ford and your dealer do?

Ford Motor Company will update your vehicle's software using Wi-Fi or vehicle modem if you have Automatic Updates turned on and have set a schedule for these updates. Refer to attached document titled *Ford Power-Up Software Updates* for detailed instructions on how to turn on and schedule your vehicle's Automatic Updates.

Ford Power-Up software availability is anticipated to begin in mid-July 2022. An appointment with your dealership is not necessary if you choose to receive the software via Ford Power-Up automatic update.

As an alternative, Ford has also authorized your dealer to update the necessary software on your vehicle free of charge (including parts and labor). Dealers have the ability to perform updates now.

How long will it take?

If you choose to receive the software update on your own, we estimate less than an hour to complete the installation. 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?

Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall.

Until the required software has been installed on your vehicle, Ford recommends:

- Avoiding repeated back-to-back wide open pedal accelerations.
- Using DC Fast Charging only when necessary (example: long trips).

For your convenience, Ford is encouraging you to ensure Automatic Updates are turned on and you have set a schedule for software updates so that you can take advantage of the Ford Power-Up technology. By utilizing this option, you will not need to take your vehicle to your dealer unless the software updates do not load or install.

**What should you do?
(continued)**

Note:

Should the software fail to load or install properly, Ford has authorized your dealer to install 22S41 software free of charge (parts and labor) under the terms of this program.

If you choose to have your dealer install this software, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 22S41. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

If you do not already have a servicing dealer, you can access [Ford.com/support](https://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.

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.

Is vehicle Pick-up and Delivery available?

Mustang Mach-E customers affected by this recall have the option of complimentary Vehicle Pickup & Delivery service (at participating dealers). If you would like to take advantage of complimentary Vehicle Pick-up and Delivery for this recall, please contact your local dealer to determine if they are participating in the Vehicle Pick-up and Delivery program.

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 and installation procedure was used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to the high voltage battery main contactors. 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 nhtsa.gov. Reference NHTSA Safety Recall 22V412.

NOTE: Your recall may show up still open in your FordPass App for up to 60 days. (We are working to close that gap.) Please feel free to reach out at the phone numbers above if you are unsure whether your vehicle recall is complete and would like immediate confirmation.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division

Ford Power-Up Software Updates

How to turn on Automatic Updates and Set a Recurring Schedule

Ford Power-Up software updates are downloaded and installed over-the-air using an external Wi-Fi or FordPass™ Connect (vehicle modem). Most software updates will happen seamlessly in the background, as long as both of the following have been done on your vehicle:

1. Automatic Updates is turned ON.
2. A Recurring Schedule has been set.

We recommend scheduling updates for overnight or at a time that you will not need to enter or use the vehicle. See your Owner's Manual for more information on how to navigate your entertainment display.

To set a recurring schedule:

1. Tap Settings on your vehicle's SYNC screen.
2. Choose System (or Software) Updates.
3. Press Schedule Updates (or Recurring Update Schedule).
4. Choose Schedule.
5. Choose your preferred days and times.
6. Press Save.

To confirm Automatic Updates is turned ON:

1. Tap Settings on your vehicle's SYNC screen.
2. Choose System (or Software) Updates.
3. Confirm Automatic Updates is toggled to ON.

Prior to software download and installation, you will receive a reminder in your vehicle (24 hours prior) and in your FordPass App. You can reschedule up to 2 mins before the update begins.

Important Notes

- Ford Power-Up software updates are not deployed to all vehicles at the same time.
- If you choose to turn Automatic Updates OFF, you will be required to consent prior to each update.
- Once the update is available/successfully installed on your vehicle, click Update Details to view the latest release notes which will specify if this recall is/was included in the release.
- Refer to [Ford.com/support](https://www.ford.com/support) for further information on software updates.

NOTE: In your vehicle's entertainment screen click on Update Details to view details on this update and confirm if this recall is available or successfully installed on your vehicle. You will also get an Update Successful alert in the message center of your FordPass App.

If you are unsure if you have received the software update for this recall or have any questions regarding software updates, please call our specially trained Software Update Customer Relationship Center at: 1-833-389-0848.



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



771630976781

A/4/000001/1



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

Julio de 2022

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

Aviso de Campaña de seguridad 22S41 / Campaña 22V412 de la NHTSA

2021 Mustang Mach-E

Número de identificación del vehículo (VIN): [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 su vehículo presenta un defecto relacionado con la seguridad del motor, 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.

¿Cuál es el problema?

Los contactores principales de la batería de alto voltaje de su vehículo se podrían sobrecalentar, con lo cual un contactor podría permanecer abierto o se podría soldar cerrado.

¿Qué riesgo existe?



Lámpara de advertencia de mal funcionamiento del tren motriz

En caso de que los contactores se suelden cerrados mientras conduce, durante el próximo ciclo de la llave, se encenderá la luz de alerta de mal funcionamiento del tren motriz, junto con una posible condición de ausencia de arranque. Si los contactores se abren mientras conduce, se encenderá la luz de alerta de mal funcionamiento del tren motriz, en el tablero de instrumentos aparecerá "Deténgase con cuidado ahora" y el vehículo experimentará una pérdida inmediata de la potencia motriz. El vehículo se desplazará por inercia hasta detenerse y todos los sistemas de 12 V, incluidos los frenos y la dirección, permanecerán funcionales. Una pérdida inmediata de la potencia motriz aumenta el riesgo de sufrir un choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company actualizará el software de su vehículo mediante wifi o utilizando el módem del vehículo si Actualizaciones automáticas está activado y ha programado un cronograma para estas actualizaciones. Consulte el documento adjunto titulado *Actualizaciones de software de Ford Power-Up* para obtener instrucciones detalladas sobre cómo activar y programar las actualizaciones automáticas en su vehículo. Se prevé que el software de Ford Power-Up estará disponible a mediados de julio de 2022. Si opta por recibir el software a través de actualizaciones automáticas de Ford Power-Up, no es necesaria una cita con el distribuidor. Como alternativa, Ford también ha autorizado a su distribuidor a actualizar el software necesario en su vehículo, sin costo alguno (piezas y mano de obra). Los distribuidores tienen la posibilidad de realizar las actualizaciones ahora.

¿Cuánto tiempo tomará?

Si opta por recibir la actualización del software usted mismo, estimamos que tomará una hora en finalizar la instalación. 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 esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo.

Mientras no se instale el software en su vehículo, Ford recomienda:

- Evitar aceleraciones a fondo repetidas una tras otra.
- Usar Carga rápida CC solo cuando sea necesario (por ejemplo: viajes largos).

Para su conveniencia, Ford le recomienda asegurarse de que Actualizaciones automáticas esté activado y que tenga programado un cronograma con las actualizaciones del software, de modo que pueda aprovechar la tecnología de Ford Power-Up. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al distribuidor, a menos que las actualizaciones de software no se carguen o no se instalen.

Nota:

Si el software no se puede cargar o instalar correctamente, Ford ha autorizado a su distribuidor a instalar el software de 22S41 sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa. Si opta por que el distribuidor instale este software, llame para programar una cita de servicio para la Campaña 22S41. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [Ford.com/support](https://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 para llevar a cabo el trabajo.

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.

¿Está disponible el servicio de retiro y entrega de vehículo?

Los clientes de Mustang Mach-E afectados por estas campañas tienen la opción de obtener el servicio complementario de retiro y entrega de vehículo (en los distribuidores que participan del programa). Si desea obtener el beneficio complementario de retiro y entrega de vehículo para estas campañas, póngase en contacto con su distribuidor local para determinar si ellos están participando en dicho programa.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si usted ha pagado previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente se le recomienda realizar esta campaña para garantizar que se haya utilizado el software y los procedimientos de instalación correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con los contactores principales de la batería de alto voltaje. 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 nhtsa.gov. Referencia: Campaña de seguridad 22V412 de la NHTSA.

NOTA: La campaña podría aparecer abierta en la aplicación FordPass durante 60 días. (Estamos trabajando para reducir esa brecha.) Si tiene dudas si la campaña se realizó en su vehículo y desea una confirmación inmediata, no dude en comunicarse con nosotros a los números de teléfono antes mencionados.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente

Actualizaciones de software de Ford Power-Up

Cómo activar Actualizaciones automáticas y programar un cronograma recurrente

Las actualizaciones del software de Ford Power-Up se descargan e instalan por aire a través de una conexión wifi o FordPass™ Connect (módem del vehículo). La mayoría de las actualizaciones de software se producirán sin percibirlo, en segundo plano, siempre que se hayan realizado estas dos acciones en el vehículo:

1. Activación de Actualizaciones automáticas.
2. Se haya programado un cronograma recurrente.

Recomendamos programar las actualizaciones durante la noche o en un momento que no requiera entrar o utilizar el vehículo. Consulte el Manual del propietario para obtener más información sobre cómo navegar en la pantalla de entretenimiento.

Para establecer un cronograma recurrente:

1. Toque Ajustes en la pantalla de SYNC del vehículo.
2. Seleccione Actualizaciones del sistema (o software).
3. Presione Programar actualizaciones (o Cronograma de actualizaciones recurrentes).
4. Seleccione Cronograma.
5. Elija los días y horas de su preferencia.
6. Presione Guardar

Para confirmar que Actualizaciones automáticas está activado:

1. Toque Ajustes en la pantalla de SYNC del vehículo.
2. Seleccione Actualizaciones del sistema (o software).
3. Confirme que Actualizaciones automáticas está activado.

Antes de descargar e instalar el software, recibirá un recordatorio en el vehículo (24 horas antes) y también en la aplicación FordPass. Puede reprogramar hasta 2 minutos antes de que comience la actualización.

Notas importante

- Las actualizaciones de software de Ford Power-Up no se implementará en todos los vehículos al mismo tiempo.
- Si opta por desactivar las actualizaciones automáticas, deberá aceptar antes de cada actualización.
- Una vez que la actualización esté disponible/se haya instalado correctamente en su vehículo, haga clic en Detalles de actualización para ver las más recientes notas de la versión, que especificarán si esta campaña se incluye o se incluyó en la versión.
- Para obtener más información sobre las actualizaciones de software, consulte [Ford.com/support](https://ford.com/support).

NOTA: En la pantalla de entretenimiento del vehículo, haga clic en Detalles de actualización para ver detalles de esta actualización y confirmar si esta campaña está disponible o si se instaló correctamente en su vehículo. También recibirá una alerta de Actualización correcta en el centro de mensajes de su aplicación FordPass.

Si no está seguro de haber recibido la actualización de software en este campaña o si tiene preguntas relacionadas con las actualizaciones de software, llame al Centro de Relación con Clientes específicamente capacitado en actualización de software al 1-833-389-0848.