



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



771782999094

A/1/000001/1



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

February 2023

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

**Safety Recall Notice 23S02 / NHTSA Recall 23V022**

2023 Explorer

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 determined 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?** Previously, your vehicle may have had a similar but different recall for a rear camera blue or blank screen. Following completion of that recall repair, it may still be possible to intermittently experience a rear camera blue image on the SYNC screen when the vehicle is placed in reverse or when the 360-degree view is selected and available (during low-speed operation). Once displayed, the rear camera blue image will persist for the remainder of the ignition ON cycle. Once present, the issue is likely to reoccur on subsequent key cycles.
- What is the risk?** The loss of the rear camera image during a reverse action increases the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has authorized your dealer to reprogram the software for the rearview / 360-degree camera free of charge (parts and labor).
- How long will it take?** 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?** Please call your dealer without delay and request a service date for Recall **23S02**. 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. This current action should be performed even if you have had the similar but separate recall program repair for a rear camera blue or blank screen. You should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable.

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. 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.**

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

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.

**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 procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to a replacement of the rear camera or the image processing module B (IPMB) only after a previous recall was not able to correct the rear camera blue or blank screen concern. To verify eligibility and expedite reimbursement, you should submit 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](http://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](http://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](http://NHTSA.gov). Reference NHTSA Safety Recall 23V022.

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



771782999094

A/3/000001/1



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

Febrero de 2023

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

**Aviso de Campaña de seguridad 23S02 / Campaña 23V022 de la NHTSA**

2023 Explorer

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

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

**¿Cuál es el problema?**

Anteriormente, su vehículo pudo haber tenido una campaña similar, pero diferente por una pantalla azul o en blanco de la cámara trasera. Luego de finalizar la reparación de dicha campaña, es posible que experimente, de forma intermitente, una imagen azul de la cámara trasera en la pantalla de SYNC cuando el vehículo se coloca en reversa o cuando se selecciona y está disponible la vista de 360-grados (durante funcionamiento a baja velocidad). Una vez visualizada, la imagen azul de la cámara trasera permanecerá para el recordatorio del ciclo de encendido. Una vez presente, es posible que el problema vuelva a ocurrir en los siguientes ciclos de la llave.

**¿Qué riesgo existe?**

La pérdida de la imagen de la cámara trasera durante la acción de reversa aumenta el riesgo de choque.

**¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?**

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a reprogramar el software para la cámara trasera/360-grados sin costo alguno (piezas y mano de obra).

**¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para reparar será 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?**

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña **23S02**. 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. Esta acción actual se debe realizar incluso si ha realizado la reparación del programa de la campaña similar pero separada para la pantalla azul o pantalla en blanco de la cámara trasera. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](http://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. 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.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si usted 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 hayan realizado los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Los reembolsos solo se proporcionarán por servicios relacionados con el reemplazo de la cámara trasera o el módulo de procesamiento de imagen B (IPMB) únicamente después de que no se haya podido corregir el problema de la pantalla azul o en blanco de la cámara trasera una campaña anterior. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, debe enviar 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](http://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](http://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 continúa con dificultades para reparar su vehículo en un tiempo razonable o sin cargo, le sugerimos que escriba al Administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 o bien que llame sin cargo a la línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visite [NHTSA.gov](http://NHTSA.gov). Referencia: Campaña de seguridad 23V022 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente