



Ford Motor Company  
Ford Customer Service Division  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121



771090885886

A/1/000001/1



December 2023

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

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

**Safety Recall Notice 23S56 / NHTSA Recall 23V687**

2022 Mustang Mach-E

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

Ford Motor Company has decided that a defect that 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?**

If your vehicle was previously repaired for this issue under Recall 22S41, the remedy may not proactively detect damage to the contactors on your vehicle and needs this new repair. Similarly, if your vehicle was not repaired under Recall 22S41, it needs this new repair.



Malfunction Indicator Lamp

Should the contactors weld closed while driving, a powertrain malfunction warning light will be illuminated on the next key cycle, along with a possible no start condition. If the contactors are prevented from closing 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?**

**Parts are now available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has authorized your dealer to replace the high voltage battery junction box, and reprogram associated modules, free of charge (parts and labor).

**How long will it take?**

The time needed for this repair is one day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required to allow the vehicle's coolant to cool prior to performing this repair.

<b>What should you do?</b>	<p>Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 23S56. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.</p> <p>Ford <u>has not</u> issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. You should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable.</p> <p>Until the required part has been installed on your vehicle, Ford recommends:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avoiding repeated back-to-back wide open pedal accelerations</li> <li>● Using DC Fast Charging only when necessary (example: long trips)</li> </ul> <p>If you do not already have a servicing dealer, you can access <a href="https://ford.com/support">ford.com/support</a> for dealer addresses, maps, and driving instructions.</p> <p>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.</p> <p><b>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.</b></p> <p>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.</p>
<b>Do you need a rental vehicle?</b>	<p>Your dealer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel and insurance) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.</p>
<b>Pick-Up and Delivery</b>	<p>Complimentary vehicle Pick-Up &amp; Delivery service may also be available upon request through participating dealers. Your dealer will pick up your vehicle and return it with the repair completed.</p>
<b>Have you previously paid for this repair?</b>	<p>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 parts and procedures were used.</p> <p>You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to high voltage battery junction box replacement. To verify eligibility and <u>expedite reimbursement</u>, give your paid original receipt to your dealer.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

**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: 8:00 AM – 8:00 PM (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: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (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 23V687.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company  
 Ford, División de Servicio al Cliente  
 PO Box 1904  
 Dearborn, Michigan 48121



771090885886

A/4/000001/1



Diciembre de 2023

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

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

**Aviso de Campaña de seguridad 23S56 / Campaña 23V687 de la NHTSA**

2022 Mustang Mach-E

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

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?**

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?**

Si su vehículo fue reparado previamente por este problema, conforme a la Campaña 22S41, es posible que la solución no detecte proactivamente daños en los contactores de su vehículo y que necesite esta nueva reparación. De manera similar, si su vehículo no fue reparado según la Campaña 22S41, sí requiere esta nueva reparación.



Luz indicadora de mal funcionamiento

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 no se pueden cerrar 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?**

**Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.** Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a reemplazar la caja de conexiones de la batería de alto voltaje y a reprogramar los módulos asociados, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

**¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para esta reparación es de un día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se necesite más tiempo para permitir que el refrigerante del vehículo se enfríe antes de realizar esta reparación.

**¿Qué debe hacer?**

Llame de inmediato al concesionario y solicite una cita de servicio para realizar la Campaña 23S56. 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. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible.

Mientras no se instale la pieza requerida 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)

Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](https://ford.com/support) para conocer las direcciones de los concesionarios, 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 efectuar 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.

**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.

**¿Necesita un vehículo de alquiler?**

Su distribuidor está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto el combustible y el seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

**Servicio de retiro y entrega**

El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también podría estar disponible previa solicitud a través de los concesionarios que participan. Su concesionario recogerá el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

**¿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 hayan utilizado las piezas y los procedimientos 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 el reemplazo de la caja de conexiones 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.

¿Ha pagado  
anteriormente por  
esta reparación?  
(continuación)

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 23V687 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente