



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



771086391717

A/1/000001/1



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

December 2023

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

**Compliance Recall Notice 23C38 / NHTSA Recall 23V801**

2022 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 your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No.126, Electronic Stability Control Systems.

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, a software update was installed on your vehicle. The software erroneously changed a setting related to your drive modes, so that if you selected a drive mode that reduces Electronic Stability Control (ESC), the vehicle will not return to the required default state at the initiation of each ignition cycle.

**What is the risk?** A vehicle that does not revert back to a normal ESC-On state after being in a reduced ESC drive mode makes the vehicle noncompliant to FMVSS No. 126, Electronic Stability Control Systems.

**What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has released a SYNC software update 23-PU1103-NAT-VCE for 23C38. 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 the software installs you will have to schedule a day and time when you will not need the vehicle for up to 120 minutes while the installation completes.

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

Should the software fail to load or install properly, Ford has authorized your dealer to install 23C38 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 2 hours. 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 (we suggest overnight or during work hours) the software installation 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, the FordPass app, or on the Owner's website.

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

If you choose to have your dealer install this software, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 23C38. 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 compliance recall.

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 compliance 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.

**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 services related to this SYNC software update. 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 PO 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](https://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](https://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](https://nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 23V801.

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



771086391717

A/3/000001/1



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

Diciembre de 2023

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

### **Aviso de Campaña de cumplimiento 23C38 / Campaña 23V801 de la NHTSA**

2022 F-150 Ford Truck

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

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 su vehículo, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con las normas federales de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 126, Sistemas de control electrónico de estabilidad.

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, se instaló una actualización de software en su vehículo. El software cambió erróneamente una configuración relacionada con los modos de conducción, de manera que, si seleccionó un modo de conducción que reduce el Control electrónico de estabilidad (ESC), el vehículo no volverá al estado predeterminado requerido al inicio de cada ciclo de encendido.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Un vehículo que no vuelve a un estado normal de ESC activado después de estar en un modo de conducción ESC reducido hace que el vehículo no cumpla con FMVSS n.º 126, Sistemas de control electrónico de estabilidad.

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

Ford Motor Company ha lanzado una actualización del software de SYNC 23-PU1103-NAT-VCE para 23C38. 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. Antes de que se instale el software, deberá programar un día y hora en algún momento que no necesite el vehículo durante unos 120 minutos, mientras se realiza la instalación.

Nota: Consulte [ford.com/support](https://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 concesionario a instalar el software de 23C38 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, 2 horas. 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 (sugerimos hacerlo durante la noche o durante horas de trabajo) la instalación del software 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.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Si opta por que el concesionario instale este software, llame para programar una cita de servicio para la Campaña 23C38. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo.

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

**¿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. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con esta actualización del software de SYNC. 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 de Ford, envíe la solicitud de reembolso 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 23V801 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente