



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



771173204757

A/1/000001/1



June 2024

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

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

Safety Recall Notice 23S33 / NHTSA Recall 23V440

2019 Fusion Energi

This Notice Applies to Your Vehicle, 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 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 Battery Energy Control Module (BECM) may become damaged as a result of excess voltage and current flow.

What is the risk?

Excess voltage and current flow through the BECM can result in a loss of motive power which increases the risk of a crash, or a vehicle fire in the trunk area, which increases the risk of injury.

You should continue to refrain from charging your vehicle until a permanent repair is available. This will maintain a lower charge level in the high voltage battery, reducing the risk of a loss of motive power or vehicle fire until a remedy is available.

What will Ford and your dealer do?

If your vehicle is currently operating normally, an interim repair is available that will perform two actions:

1. Install a fuse block between the high voltage battery and the BECM. This will remove the possibility of an internal high voltage battery failure generating a hot spot in the BECM that could lead to a fire in the luggage compartment.
2. Disable the plug-in charging feature of your vehicle via a software update. If the vehicle is plugged into a high voltage charger the battery will not charge. **Your vehicle will continue to operate as a non-plug-in hybrid vehicle.** When a complete repair is released the software update will be reversed and plug-in vehicle charging will be enabled again.

What will Ford and your dealer do? (continued)

If your vehicle is inoperative due to high voltage battery failure, this interim repair will not resolve the high voltage battery failure. We are still waiting for new batteries for your vehicle which are currently expected to become available in Q4 2024. We apologize for the delay and appreciate your patience. **You will receive another letter when parts become available.**

How long will it take?

The time needed for the interim 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.

Ford has developed an alternative solution

Ford is also offering an alternative remedy option for vehicles affected by this recall. Ford is offering customers a statutory refund of the vehicle's purchase price, less a reasonable allowance for depreciation. The "refund amount" is an estimate based on fair market value of your vehicle, plus a 15% premium. "fair market value" is based on the original Manufacturer's Suggested Retail Price ("MSRP"), less depreciation as determined using regional market data, and does not include the cost of any modifications made to the vehicle after the first retail sale. This refund option will be offered until July 1, 2025.

Please note that you are still eligible for the statutory vehicle refund even if the interim repair mentioned above is completed.

What should you do?

Should your vehicle experience loss of motive power before a replacement battery is available, contact your dealer for options.

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 23S33. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

For details on the statutory refund and to view an estimate of your vehicle's refund price, please visit ford.com/recall23S33 to access the Vehicle Refund Estimator or contact our Ford Customer Relationship Center (CRC) at 1-833-807-3673. If you choose this statutory refund, you must contact the CRC prior to July 1, 2025 to lock in your official statutory refund amount and accept the offer. Representatives are available Monday through Friday, 8:30 AM – 5:30 PM (Eastern Time). When calling, please reference recall number 23S33 and have your Vehicle Identification Number (VIN) and current vehicle mileage ready. Your VIN 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 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 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.

Pick-Up and Delivery

Complimentary vehicle Pick-Up & 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.

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 parts and procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to high voltage battery replacement. 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 Recall Concierge Team at 833-807-3673** and one of our representatives will be happy to assist you. The CRC 77\is open on weekdays from 8:00 AM – 11:00 PM and on Saturday 8:00 AM - 8:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the CRC at the number listed using the Telecommunication Relay Service by dialing 711.

If you wish to contact us through the Internet, our address is ford.com/support.

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: 7:00 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. Reference NHTSA Safety Recall 23V440.

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



771173204757

A/4/000001/1



Junio de 2024

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

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

Aviso de Campaña de seguridad 23S33 / Campaña 23V440 de la NHTSA

2019 Fusion Energi

Este aviso se relaciona con su vehículo con el número de identificación del vehículo (VIN):



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 concesionario, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuál es el problema?

El módulo de control de energía de la batería (BECM) de su vehículo podría dañarse como resultado del exceso de voltaje y flujo de corriente.

¿Qué riesgo existe?

El exceso de voltaje y el flujo de corriente a través del BECM pueden ocasionar una pérdida de la potencia motriz, lo cual aumenta el riesgo de choque o de incendio en el vehículo en el área de la cajuela y aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

Debe continuar evitando cargar su vehículo mientras no haya una reparación definitiva disponible. Esto mantendrá un nivel de carga más bajo en la batería de alto voltaje, lo cual reduce el riesgo de pérdida de fuerza motriz o incendio en el vehículo, mientras no haya una solución disponible.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Si su vehículo actualmente está funcionando normalmente, hay disponible una reparación provisional que realizará dos acciones:

1. Instale una caja de fusibles entre la batería de alto voltaje y el BECM. Esto eliminará la posibilidad de que una falla interna de la batería de alto voltaje genere un punto caliente en el BECM que podría provocar un incendio en el compartimiento de equipaje.

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

2. Inhabilite la función de carga enchufable de su vehículo mediante una actualización de software. Si el vehículo está enchufado a un cargador de alto voltaje, la batería no se cargará. **Su vehículo continuará funcionando como un vehículo híbrido no enchufable.** Cuando se lance una reparación completa, la actualización del software se revertirá y se habilitará nuevamente la carga del vehículo enchufable.

Si su vehículo no funciona debido a una falla de la batería de alto voltaje, esta reparación provisional no resolverá la falla de la batería de alto voltaje. Todavía estamos esperando baterías nuevas para su vehículo, las cuales se espera que estén disponibles dentro del cuarto trimestre de 2024. Nos disculpamos por la demora y agradecemos su paciencia. **Recibirá otra carta cuando las piezas estén disponibles.**

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para la reparación provisoria será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más.

Ford ha desarrollado una solución alternativa

Ford también ofrece una opción de solución alternativa para los vehículos afectados por esta campaña. Ford ofrece a los clientes un reembolso legal del precio de compra del vehículo, menos una asignación razonable por depreciación. El "monto del reembolso" es un cálculo que se basa en un valor justo de mercado de su vehículo, más una prima de 15 %. El "valor justo de mercado" se basa en el precio minorista sugerido por el fabricante ("MSRP") original, menos la depreciación determinada con los datos del mercado regional y no incluye el costo de ninguna modificación realizada al vehículo después de la primera venta minorista. Esta opción de reembolso se ofrecerá hasta el 1 de julio de 2025.

Tenga en cuenta que igualmente califica para el reembolso legal del vehículo, incluso si se completa la reparación provisional mencionada anteriormente.

¿Qué debe hacer?

Si su vehículo experimenta una pérdida de potencia motriz antes de que haya una batería de reemplazo disponible, comuníquese con su concesionario para conocer las opciones.

Llame a su concesionario lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 23S33. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para obtener detalles sobre el reembolso legal y ver un cálculo del precio de reembolso de su vehículo, visite ford.com/recall23S33 para acceder al Estimador de reembolso de vehículo o bien comuníquese con nuestro Centro de Relación con Clientes (CRC) de Ford en 1-833-807-3673. Si elige este reembolso legal, se debe comunicar con el CRC antes del 1 de julio de 2025 para fijar el monto oficial del reembolso legal y aceptar la oferta. Los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (hora del este). Cuando llame, haga referencia al número de campaña 23S33 y tenga a mano el número de identificación del vehículo (VIN) y el kilometraje actual del vehículo. Su VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su concesionario a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a 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.

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.

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 retirará el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

¿Pagó anteriormente por esta reparación?

Si pagó previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, se recomienda realizar esta campaña de todos modos, para garantizar que el concesionario haya usado las piezas y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones que pagó previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo 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 concesionario.

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 que se solicita, 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 que se envían a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Se le regresará el recibo original.

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

¿Qué pasa si 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 su vehículo de inmediato y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su concesionario para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Equipo de Concierge de campaña Ford al 833-807-3673** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC 77 está abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el CRC al número que se menciona, mediante el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, para esto, marque el 711.

Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es ford.com/support.

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 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. Referencia: Campaña de seguridad 23V440 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente