



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



771207898210

A/1/000001/1



November 2024

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

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

**Safety Recall Notice 24S65 / NHTSA Recall 24V777**

2021 Mustang Mach-E

This Notice Applies to Your Vehicle, 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 certain 2021 Mach-E vehicles, including 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?**

Our records indicate that your vehicle recently received an Over-The-Air update to the Anti-lock Brake System (ABS) software calibration. This ABS software can result in a lack of brake power assist. While braking remains functional, this may result in longer pedal travel, higher pedal efforts, and reduced braking response. Vehicle stability control features (including anti-lock braking, Electronic Stability Control, and Traction Control System) and driver assistance features (including Hill Start Assist and Pre-Collision Assist) also will be disabled, and regenerative braking capability will be reduced. The Electronic Parking Brake remains operable.

**What is the risk?**

A loss of power brake assist and/or vehicle stability control features which may reduce the effectiveness of the braking system, increasing the risk of a crash.

**What will Ford and your dealer do?**

Ford Motor Company has authorized your dealer to update the Anti-Lock Brake System (ABS) software 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 24S65. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

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

**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.

**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 (CRC) at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. The CRC 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](https://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](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 24V777.

Thank you for your attention to this important matter.

Customer Service Division



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



771207898210

A/3/000001/1



Noviembre de 2024

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

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 24S65 / Campaña 24V777 de la NHTSA**

2021 Mustang Mach-E

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 algunos vehículos Mach-E 2021, incluido el suyo 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?**

Nuestros registros indican que su vehículo recibió recientemente una actualización por aire para la calibración del software del sistema de frenos antibloqueo (ABS). Este software ABS puede provocar una falta de asistencia de frenado. Si bien el frenado sigue siendo funcional, esto podría hacer que el recorrido del pedal sea más largo, podría implicar mayores esfuerzos en el pedal y una respuesta de frenado reducida. Las funciones de control de estabilidad del vehículo (incluidos los frenos antibloqueo, el control electrónico de estabilidad y el sistema de control de tracción) y las funciones de asistencia al conductor (incluidos el asistente de arranque en pendiente y el asistente de precolisión) también se inhabilitarán, y se reducirá la capacidad de frenado regenerativo. El freno de estacionamiento electrónico permanece operativo.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Una pérdida de la asistencia de frenado y/o de las funciones de control de estabilidad del vehículo que podrían reducir la eficacia del sistema de frenado, lo que aumenta el riesgo de choque.

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

Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a actualizar el software del sistema de frenos antibloqueo (ABS) sin costo alguno (piezas y mano de obra).

#### **¿Cuánto tiempo tomará?**

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

#### **¿Qué debe hacer?**

Llame a su concesionario lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 24S65. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

¿Qué debe hacer?  
(continuación)

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de 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](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 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.**

**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.

**¿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 **Centro de Relación con Clientes (CRC) Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC 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](http://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](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 24V777 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente