



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



771298448800

A/1/000001/1



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

May 2025

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

**Safety Recall Notice 24S79 / NHTSA Recall 24V954**

2022 Escape

This Notice Applies to Your Vehicle, Vehicle Identification Number (VIN): [REDACTED]

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 2020-2024 Model Year Escape Plug-in Hybrid Electric Vehicles (PHEV) 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.



**DO NOT PLUG IN your vehicle to charge the high voltage battery until the software remedy is completed at your dealer.**

**What is the issue?**

A manufacturing defect in one or more of your vehicle's high voltage (HV) battery cells may cause the cell to develop an internal short circuit.

**What is the risk?**

In the event of a HV battery cell internal short circuit, you will experience a **Stop Safely Now** message and warning icon in the instrument cluster. You may also experience a loss of drive power, increasing the risk of a crash. You may also experience battery thermal venting potentially resulting in a vehicle fire, increasing the risk of injury.

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

**Software and parts are now available to repair your vehicle, as needed.** Ford Motor Company has authorized your dealer to update the Battery Energy Control Module, and if necessary, replace the HV battery free of charge.

**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. In addition, if your vehicle requires HV battery replacement, further time will be needed to order and replace the battery.

**What should you do?**

**DO NOT PLUG IN your vehicle to charge the high voltage battery until the software remedy is completed at your dealer.**

Please call your dealer without delay and request a service appointment for Recall **24S79**. 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. 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](http://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. 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.

**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>Mobile Service</b>	Ford Mobile Service is offered by participating dealers, contact your dealer for details.
<b>Pick-Up and Delivery</b>	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.
<b>Do you need a rental vehicle?</b>	If your dealer determines that HV battery replacement is required and needs your vehicle overnight, your dealer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel, insurance, and tolls) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.
<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 services related to replacing the HV battery. To verify eligibility and <u>expedite reimbursement</u>, give your paid original receipt to your dealer. To request your refund directly from Ford, send the refund request with all required documentation, including your original repair receipt (no photocopies), to Ford 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.</p> <p>Detailed information regarding eligibility for Ford's reimbursement program and documentation requirements may be obtained by contacting our Ford Recall Assistance Center at 1-866-436-7332.</p>
<b>What if you no longer own this vehicle?</b>	<p>If you no longer own this vehicle and have an address for the current owner, please forward this letter to the new owner.</p> <p>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.</p>
<b>Can we assist you further?</b>	<p>If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your dealership's Service Manager for assistance.</p> <p><b>RETAIL OWNERS:</b> If you have questions or concerns, please contact our <b>Ford Recall Assistance Center (RAC) at 1-866-436-7332</b> and one of our representatives will be happy to assist you. The RAC is open on weekdays from 8:30 AM – 7:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the RAC at the number listed using the Telecommunication Relay Service by dialing 711.</p> <p>If you wish to contact us through the Internet, our address is <a href="http://ford.com/support">ford.com/support</a>.</p> <p><b>FLEET OWNERS:</b> If you have questions or concerns, please contact our <b>Ford Pro Contact Center at 1-800-34-FLEET</b>, 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 <a href="http://fleet.ford.com">fleet.ford.com</a>.</p> <p>Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (Eastern Time).</p> <p>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: 1-888-275-9171) or go to <a href="http://NHTSA.gov">NHTSA.gov</a>. Reference NHTSA Safety Recall 24V954.</p>

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



771298448800

A/3/000001/1



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

Mayo de 2025

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 24S79 / Campaña 24V954 de la NHTSA**

2022 Escape

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 determinó que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos motorizados en ciertos vehículos eléctricos híbridos enchufables (PHEV) Escape año modelo 2020-2024, incluido el VIN que aparece 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.



**NO ENCHUFE su vehículo para cargar la batería de alto voltaje hasta que se complete la solución de software en su concesionario.**

**¿Cuál es el problema?**

Un defecto de fabricación en una o más de las celdas de la batería de alto voltaje (HV) de su vehículo puede provocar que la celda desarrolle un cortocircuito interno.

**¿Qué riesgo existe?**

En caso de un cortocircuito interno en una celda de la batería de HV, encontrará un mensaje de **Deténgase con cuidado ahora** y un ícono de advertencia en el tablero de instrumentos. También puede experimentar una pérdida de potencia de impulsión, lo que aumenta el riesgo de sufrir un choque. También puede encontrarse con una ventilación térmica de la batería, lo que podría provocar un incendio en el vehículo y aumentar el riesgo de sufrir lesiones.

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

**El software y las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles de ser necesarias.** Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a actualizar el módulo de control de energía de la batería y, si es necesario, reemplazar la batería de HV sin cargo.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

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 concesionario tarde un poco más. Además, si su vehículo requiere el reemplazo de la batería de HV, se necesitará más tiempo para solicitar y reemplazar la batería.

**¿Qué debe hacer?**

**NO ENCHUFE su vehículo para cargar la batería de alto voltaje hasta que se complete la solución de software en su concesionario.**

Llame de inmediato a su concesionario y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña de seguridad **24S79**. Proporcione el VIN a su concesionario, 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 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](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.

<b>¿Qué debe hacer? (continuación)</b>	<b>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.</b>
<b>Servicio móvil</b>	El Servicio móvil de Ford se ofrece a través de los concesionarios que participan, comuníquese con su concesionario para obtener detalles.
<b>Servicio de retiro y entrega</b>	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.
<b>¿Necesita un vehículo de alquiler?</b>	Si su concesionario determina que es necesario reemplazar la batería de HV y el vehículo debe permanecer en las instalaciones durante la noche, el concesionario está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto combustible, seguro y peajes) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su concesionario para conocer las pautas y limitaciones.
<b>¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?</b>	<p>Si pagó previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, se recomienda realizar esta campaña de todos modos, para garantizar que se hayan usado las piezas y los procedimientos correctos.</p> <p>Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo de la batería de HV. Para comprobar si cumple con los requisitos y <u>agilizar el reembolso</u>, proporcione el recibo de pago original a su minorista.</p> <p>Para solicitar un reembolso directamente 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, 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.</p> <p>Comuníquese con el Centro de asistencia de campañas de Ford 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.</p>
<b>¿Qué pasa si ya no es el propietario del vehículo?</b>	<p>Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.</p> <p>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.</p>
<b>¿Podemos hacer algo más por usted?</b>	<p>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.</p> <p><b>PROPIETARIOS MINORISTAS:</b> Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro <b>Centro de asistencia de campañas (RAC) Ford al 1-866-436-7332</b> y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El RAC está abierto de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 7:00 p.m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el RAC 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 <a href="http://ford.com/support">ford.com/support</a>.</p> <p><b>PROPIETARIOS DE FLOTAS:</b> Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro <b>Centro de contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET</b>, 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 <a href="http://fleet.ford.com">fleet.ford.com</a>.</p> <p>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).</p> <p>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: 1-888-275-9171) o visite <a href="http://NHTSA.gov">NHTSA.gov</a>. Referencia: Campaña de seguridad 24V954 de la NHTSA.</p>

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente