



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



771281381117

A/1/000001/1



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

April 2025

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

Safety Recall Notice 25S28 / NHTSA Recall 25V160

2021 Edge

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 which relates to motor vehicle safety exists in certain 2021 - 2022 Edge 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? According to Ford’s records, the remedy software for Safety Recall 22S14 may not have been installed correctly during a prior dealership visit. Because the correct software may not have been installed on your vehicle, the underlying condition specified in Safety Recall 22S14 may still exist. On your vehicle, it may be possible that the rear view camera will display a distorted image or show a blank screen with a message that the “Camera is unavailable”.

What is the risk? This may result in a rear view camera that intermittently displays a blank or distorted image which can reduce the driver’s view of what is behind the vehicle, increasing the risk of a crash.

What will Ford and your dealer do? **Software is available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has authorized your dealer to update the software in Gateway Module (GWM), Telematics Control Unit (TCU), or Accessory Protocol Interface Module (APIM) free of charge. Your dealer will also perform an additional verification process to ensure that the software has installed correctly on your vehicle.

How long will it take? The time needed for this repair is approximately 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 25S28. 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 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.

- What should you do? (continued)** 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 procedures were used.
- You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to updating the software in GWM, TCU, or APIM to address a rear view camera that intermittently displays a blank or distorted image. 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 Recall Assistance 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 Assistance Center (RAC) at 1-866-436-7332** 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.
- 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: 1-888-275-9171) or go to [NHTSA.gov](https://www.nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 25V160.

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



771281381117

A/3/000001/1



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

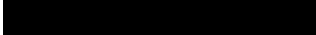
Abril de 2025

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

Aviso de Campaña de seguridad 25S28 / Campaña 25V160 de la NHTSA

2021 Edge

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 del vehículo en algunos Edge 2021 - 2022, incluido el suyo con 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.

¿Cuál es el problema?

Según los registros de Ford, es posible que el software de solución para la Campaña de seguridad 22S14 no se haya instalado correctamente durante una visita anterior al concesionario. Debido a que es posible que no se haya instalado el software correcto en su vehículo, la condición subyacente especificada en la Campaña de seguridad 22S14 podría existir todavía. Es posible que la cámara trasera de su vehículo muestre una imagen distorsionada o una pantalla en blanco con un mensaje "Cámara no disponible".

¿Qué riesgo existe?

Esto se podría traducir en una cámara trasera que, de forma intermitente, aparece en blanco o muestra una imagen distorsionada; esto reduce la visión que tiene el conductor de lo que hay detrás del vehículo y aumenta el riesgo de sufrir un choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

El software se encuentra disponible para reparar su vehículo. Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a actualizar el software del módulo de gateway (GWM), de la unidad de control telemático (TCU) o del módulo de interfaz de protocolo de comunicación adicional (APIM) sin costo alguno. Su concesionario también realizará un proceso de verificación adicional para garantizar que el software se haya instalado correctamente en su vehículo.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación es de, aproximadamente, 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 de inmediato a su concesionario y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 25S28. 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 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. 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.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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.

¿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 proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con la actualización del software en GWM, TCU o APIM para abordar un problema con la cámara trasera que, de forma intermitente, muestra una imagen en blanco o distorsionada. 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 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.

¿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 asistencia de campañas (RAC) Ford al 1-866-436-7332** 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 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: 1-888-275-9171) o visite NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 25V160 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente