



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



771403676360

A/1/000013/1



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

October 2025

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

**Safety Recall Notice 25S49 / NHTSA Recall 25V315**

2023 Escape

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 2021 – 2024 Model Year Ford and Lincoln 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?** On your vehicle, the infotainment screen may freeze followed by a black screen and a system reboot. If this occurs during a backing event, the rear-view image may be frozen, missing, or delayed.

**What is the risk?** A frozen rear-view camera display image while in reverse 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 now available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has released software for 25S49. Your vehicle is capable of Ford 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 is installed you will have to schedule a day and time when you will not need the vehicle for up to 8 hours while the installation is completed.

**Note:** Refer to [ford.com/support](http://ford.com/support) for further information on your Ford Software Updates system.

Should the software fail to load or install properly, Ford has authorized your dealer to install 25S49 software free of charge under the terms of this program.

**How long will it take?** The time needed for this software installation is approximately eight 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 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 25S49. 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.
- 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. 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.**
- 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.
- Do you need a rental vehicle?** Your dealer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel and insurance) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.
- 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 software and procedures were used.
- You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for services related to replacing one of the software modules. 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.
- 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](https://ford.com/support).
- MOTORHOME OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Motorhome Customer Assistance Center toll-free at 1-800-444-3311**. Representatives are available 24 hours a day.
- 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 25V315.

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



771403676360

A/3/000013/1



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

Octubre de 2025

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 25S49 / Campaña 25V316 de la NHTSA**

2023 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 ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad del motor del vehículo en algunos vehículos Ford y Lincoln año modelo 2021 – 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.

#### **¿Cuál es el problema?**

En su vehículo, la pantalla de infoentretenimiento se podría congelar seguido de una pantalla negra y un reinicio del sistema. Si esto ocurre durante un evento de retroceso, la imagen de la vista trasera se podría congelar, perder o retrasar.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Una imagen congelada en la pantalla de la cámara trasera mientras está en reversa puede reducir la visión que tiene el conductor de lo que hay detrás del vehículo, lo que aumenta el riesgo de choque.

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

**En este momento se encuentra disponible el software para reparar su vehículo.** Ford Motor Company ha lanzado un software para 25S49. El vehículo tiene la capacidad de recibir actualizaciones del software de Ford.

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 instalar el software, deberá programar un día y una hora en los que no necesitará el vehículo durante hasta 8 horas mientras se completa la instalación.

**Nota:** Consulta [ford.com/support](http://ford.com/support) para obtener más información sobre tu sistema de actualizaciones de software de Ford.

Si el software no se carga o instala correctamente, Ford ha autorizado a su concesionario a instalar el software 25S49 sin cargo según los términos de este programa.

#### **¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para la instalación de este software es de aproximadamente ocho horas. Si prefiere ir al concesionario 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 concesionario tarde un poco más.

#### **¿Qué debe hacer?**

Para su conveniencia, Ford recomienda que actualice usted mismo el software del vehículo con las capacidades de actualización del software de Ford. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al distribuidor, a menos que no pueda realizar correctamente la actualización.

Para completar esta actualización de software, su vehículo deberá estacionarse con el encendido apagado durante un breve período de tiempo. 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.

Si opta por que el concesionario instale este software, llame para programar una cita de servicio para la Campaña 25S49. 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 manejar el vehículo.

Si aún no tiene un concesionario de servicio, puede acceder a [ford.com/support](http://ford.com/support) para obtener direcciones de concesionarios, mapas e instrucciones de manejo.

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.**

**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.

**¿Necesita un vehículo de alquiler?**

Su concesionario está autorizado a proporcionarle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto combustible y seguro) mientras su vehículo esté en el concesionario para reparaciones. Comuníquese con su concesionario para conocer las pautas y limitaciones.

**¿Pagó anteriormente por esta reparación?**

Si ya pagó por una reparación que soluciona el problema descrito en esta carta, aún debe realizar este retiro para garantizar que se utilizaron el software y 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 el reemplazo de uno de los módulos de software. 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.

Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Asistencia de Campañas Ford (RAC) 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](http://ford.com/support).

**PROPIETARIOS DE CASAS RODANTES:** Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Asistencia a Clientes de Casas Rodantes sin cargo al 1-800-444-3311**. Los representantes se encuentran disponibles las 24 horas del día.

Si aún tiene dificultades para reparar su vehículo en un tiempo razonable o sin cargo, puede escribir al Administrador, Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 o llamar a la Línea directa gratuita de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-888-275-9171) o visitar [NHTSA.gov](http://NHTSA.gov). Referencia: Campaña de seguridad 25V315 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente