



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



771527692483

A/1/000005/1



March 2026

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

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

**Compliance Recall Notice 26C12 / NHTSA Recall 26V121**

2025 Explorer

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 certain 2025-2026 Explorer Platinum vehicles, including the VIN shown above, fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 108, Lamps, reflective devices, and associated equipment.

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 right hand side Adaptive Front Lighting feature may not operate correctly during turns.

**What is the risk?** This may result in causing increased glare to other road users when driving and turning the steering wheel.

**What will Ford and your dealer do?** **Software is available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has released software for 26C12. 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 installs you will have to schedule a day and time when you will not need the vehicle for up to 30 minutes while the installation completes.

**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 26C12 software free of charge under the terms of this program.

**How long will it take?** The time needed for this software installation is approximately 30 minutes. 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 Ford app, or on the Owner's website.

If you choose to have your dealer install this software, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 26C12. 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 compliance 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 compliance 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 Ford 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.

**What if you receive an over-the-air software update?**

Ford is planning on providing an over-the-air software update. This update is expected to start March 2026. To confirm if this update is applied successfully, please visit and enter your VIN (from the top of this letter) to [www.ford.com/support/recalls](https://www.ford.com/support/recalls) or use your phone's camera to scan the following QR code:



This website only displays recalls that are incomplete. If you do not see this recall listed on this website, then be assured that the remedy has been completed and no further action is required. If you have any questions, please contact your local Ford dealer.

**Mobile Service**

Ford Mobile Service is offered by participating dealers, contact your dealer for details.

- Pickup and Delivery** Complimentary vehicle Pickup & 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 services related to Headlamp Control Module (HCM) updates. 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 or lessee.
- 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](http://ford.com/support).
- 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](http://NHTSA.gov). Reference NHTSA Safety Recall 26V121.

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



771527692483

A/4/000005/1



Marzo de 2026

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

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

### **Aviso de Campaña de cumplimiento 26C12 / Campaña de la NHTSA 26V121**

2025 Explorer

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 ciertos vehículos Explorer Platinum 2025-2026, incluido el VIN que se muestra arriba, no cumplen con la Norma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) N.º 108, Lámparas, dispositivos reflectantes y equipos asociados.

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, es posible que la función de iluminación delantera adaptable del lado derecho no funcione correctamente durante los giros.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Esto puede provocar un mayor deslumbramiento a otros usuarios de la carretera cuando usted conduce y gira el volante.

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

**El software para reparar su vehículo ya se encuentra disponible.** Ford Motor Company ha lanzado un software para 26C12. 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 Wi-Fi 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 30 minutos mientras se completa la instalación.

**Nota:** Consulte [ford.com/support](https://ford.com/support) para obtener información adicional sobre el sistema de actualizaciones del software de Ford.

Si el software no se carga o instala correctamente, Ford ha autorizado a su concesionario a instalar el software 26C12 sin costo alguno, según los términos de este programa.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para la instalación de este software es de, aproximadamente, 30 minutos. Si prefiere ir su 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 íconos en la pantalla del vehículo, la aplicación Ford 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 26C12. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo.

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 cumplimiento en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos 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 Ford. 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.

**¿Qué pasa si recibo una actualización de software por aire?**

Ford está planeando proporcionar una actualización de software por aire. Se espera que esta actualización comience en marzo de 2026. Para confirmar si esta actualización se aplicó correctamente, visite e ingrese su VIN (de la parte superior de esta carta) a [www.ford.com/support/recalls](http://www.ford.com/support/recalls) o use la cámara de su teléfono para escanear el siguiente código QR:



Este sitio web solo muestra las campañas de revisión incompletas. Si no ve esta campaña en este sitio web, puede estar seguro de que la solución se ha completado y no es necesario realizar ninguna otra acción. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su concesionario Ford local.

- Servicio móvil** El Servicio móvil de Ford se ofrece a través de los concesionarios que participan, comuníquese con su concesionario para obtener detalles.
- Servicio de retiro y entrega** El servicio gratuito 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 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 las actualizaciones del módulo de control de los faros (HCM). 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 los datos de registro y título estatales, que indican que usted es el propietario o arrendatario actual.
- ¿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).
- 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](http://NHTSA.gov). Mencione la Campaña de seguridad 26V121 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente