



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

July 2025

Customer Satisfaction Program 25B31

Mr. John Sample
123 Main Street
Anywhere, USA 12345

12345678901234567

At Ford Motor Company, we are committed not only to building high-quality, dependable products but also to building a community of happy, satisfied customers. To demonstrate that commitment, we are providing a no-charge Customer Satisfaction Program for your vehicle.

Why are you receiving this notice?

On your vehicle, it may be possible that incomplete sealing of a cell in the high voltage battery may have occurred during the manufacturing process. Incomplete sealing of a high voltage battery cell may lead to an electrolyte leak.

What is the effect?



This may result in a wrench light with no affect to vehicle operation. Over time, the condition may progress to a vehicle no-start condition, or a 50% drive power limitation with illumination of both the wrench and turtle warning lights. Eventually, the condition may progress to a "Stop Safely Now" message followed by loss of propulsion.

What will Ford and your dealer do?

Parts are now available to repair your vehicle. In the interest of customer satisfaction, Ford Motor Company has authorized your dealer to replace an array assembly within the high voltage battery free of charge under the terms of this program.

This Customer Satisfaction Program will be in effect until June 17, 2026 regardless of mileage. Coverage is automatically transferred to subsequent owners.

How long will it take?

The time needed for this repair is less than one and a half days. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. In addition, your vehicle will require an inspection to determine what parts need to be ordered.

What should you do?

Please call your dealer without delay to schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 25B31.

If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support for dealer addresses, maps, and driving instructions.

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

Ford Motor Company wants you to have this service action 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 service action performed on a timely basis. Therefore, please have this service action performed as soon as possible.

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.

Do you need a rental vehicle?

If your dealer determines that high voltage battery array 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 tax) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.

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 our records, which are based primarily on state registration and title data, 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.

**Can we assist you
further? (continued)**

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).

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

Julio de 2025

Programa de satisfacción del cliente 25B31

Sr. Juan Pérez
Calle Principal 123
Ciudad, EE. UU. 12345

12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino que también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, estamos proporcionando un programa de satisfacción del cliente sin cargo para su vehículo.

¿Por qué recibe este aviso?

En su vehículo, es posible que se haya producido un sellado incompleto de una celda en la batería de alto voltaje durante el proceso de fabricación. El sellado incompleto de una celda de batería de alto voltaje puede provocar una fuga de electrolitos.

¿Cuál es el efecto?



Esto puede provocar que se encienda una luz de llave sin afectar el funcionamiento del vehículo. Con el tiempo, la condición puede progresar a una condición en la que el vehículo no arranca, o una limitación del 50 % de la potencia de impulsión con la iluminación de las luces de advertencia de llave y de tortuga. Con el tiempo, la condición puede progresar a un mensaje de "Deténgase con cuidado ahora" seguido de pérdida de propulsión.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles. Para satisfacer a nuestros clientes, Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a reemplazar el ensamble de matriz dentro de la batería de alto voltaje sin costo alguno, conforme a los términos de este programa. Este Programa de satisfacción del cliente tendrá vigencia hasta el 17 de junio de 2026, sin importar el millaje. La cobertura se transferirá automáticamente a los siguientes propietarios.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación es menos de un día y medio. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más. Además, se realizará una inspección del vehículo para determinar qué piezas se deben solicitar.

¿Qué debe hacer?

Llame a su concesionario lo antes posible para programar una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 25B31.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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 acción de servicio 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 acción de servicio de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta acción de servicio lo antes posible.

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.

¿Necesita un vehículo de alquiler?

Si su concesionario determina que es necesaria una matriz de la batería de alto voltaje 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 e impuestos) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su concesionario para conocer las pautas y limitaciones.

¿Qué pasa si ya no es el propietario del vehículo?

Si ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

Este aviso lo recibió porque en nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad de los EE. UU., aparece como el propietario 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.

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.

**¿Podemos hacer algo más por usted?
(continuación)**

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).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente