



Ford Motor Company
Ford Customer Service Division
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121 1904



771500491135

A/1/000001/1



December 2021

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

Recall Reminder & Added Enhancements

This notice applies to:

VIN: [REDACTED]



Dear JOHN A. SAMPLE,

You were recently notified of a recall or recalls on your vehicle. As a reminder, full details of the recall/s are in the attached letter. Please consider contacting your dealership at your earliest convenience to have these two recalls completed.

To enhance your experience, Ford Motor Company is providing complimentary services to assist with transportation as well as providing software updates while your vehicle is in, to ensure that your Mustang Mach-E is performing at the highest level:

Customer Convenience/Transportation:

- Rental vehicle at no charge (except for fuel and insurance) while your vehicle is at the dealership for repairs
- Vehicle Pick-up & Delivery (at participating dealers)

Software Updates While Vehicle is at Dealership:

- Ahead of future Ford Power-Up over the air software releases, we have authorized our dealers to perform software updates to deliver several customer enhancements including the following: Improved range in cold weather, Direct Current (DC) fast charge total time improvements, range accuracy, e-latch door robustness, improved phone as a key detection, and other quality improvements.

To find a Ford dealer near you, visit [Ford.com/dealerships](https://www.ford.com/dealerships). If you have questions or concerns, please contact our team at the Ford Customer Relationship Center at 866-436-7332 that will be happy to assist you.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division

*Note: The dealer installation of this software is not needed once Ford Power up over the air is available. Dealer installed software updates expire November 2022.



Ford Motor Company
División de Servicio al Cliente de Ford
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771500491135

A/2/000001/1



Diciembre de 2021

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

Recordatorio de campaña y mejoras añadidas

Este aviso se aplica a:

VIN: XXXXXXXXXX



Estimado JOHN A. SAMPLE:

Recientemente usted fue notificado de una o varias campañas en su vehículo. A modo de recordatorio, en la carta adjunta aparecen detalles completos de la o las campañas. Le recomendamos que se ponga en contacto con su distribuidor lo antes posible para realizar estas dos campañas.

A fin de mejorar su experiencia, Ford Motor Company está ofreciendo servicios complementarios para apoyar con el transporte, así como también actualizaciones de software mientras su vehículo se encuentra con nosotros, a fin de asegurar que su Mustang Mach-E se desempeñe de la mejor manera:

Ventaja para el cliente/transporte:

- Vehículo de alquiler sin costo (excepto el combustible y el seguro) mientras su vehículo se encuentra en el distribuidor en reparación
- Retiro y entrega del vehículo (en distribuidores que participan del programa)

Actualizaciones de software mientras el vehículo está en el distribuidor:

- Actualizaciones de software OTA de Ford Power-Up, hemos autorizado a nuestros distribuidores a realizar actualizaciones de software a fin de ofrecer varias mejoras al cliente, incluido lo siguiente: Autonomía mejorada en clima frío, mejoras en el tiempo total de carga rápida de corriente continua (CC), precisión de la autonomía, robustez de las puertas con chapa electrónica, detección mejorada de teléfono como llave y otras mejoras de calidad.

Para encontrar un distribuidor Ford cerca de usted, visite [Ford.com/dealerships](https://www.ford.com/dealerships). Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro equipo en el Centro de Relación con Clientes Ford al 866-436-7332 y ellos con gusto lo atenderán.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente

*Nota: La instalación de este software en el distribuidor no será necesaria una vez que Ford Power up OTA esté disponible. Las actualizaciones de software instaladas en el distribuidor expiran en noviembre de 2022.



Ford Motor Company
Ford Customer Service Division
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121 1904



771500491135

A/3/000001/1



December 2021

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

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

**Safety Recall Notice 21S42 / NHTSA Recall 21V712
Compliance Recall Notice 21C22 / NHTSA Recall 21V711**

Your 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 your vehicle, with the VIN shown above.

Additionally, Ford Motor Company has decided that your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 212 Windshield Mounting.

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 are the issues? 21S42 – On your vehicle, the urethane adhesion of the panoramic roof glass panel to the vehicle body is inadequate.

21C22 – In addition, it is possible that the urethane adhesion of the windshield to the body is inadequate. An inadequately adhered windshield does not conform to the requirements specified by Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 212 Windshield Mounting.

What are the risks? 21S42 – Inadequate urethane adhesion of the panoramic roof glass may result in increased wind noise, water leaks, and/or the roof glass may loosen and become detached from the vehicle, creating a road hazard and increasing the risk of a crash.

21C22 - An inadequately adhered windshield may detach in a crash, increasing the risk of injury to occupants.

What will Ford and your dealer do? Ford Motor Company has authorized your dealer to apply additional urethane adhesive to the panoramic roof glass and have the windshield removed and reinstalled using standard service procedures, free of charge (parts and labor).

How long will it take? The repair time needed for this repair is less than one day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required for your dealer to coordinate with a glass installer. In addition, your vehicle may require parts to be ordered.

What should you do? Please call your dealer to request a service date for safety recall 21S42 & compliance recall 21C22. 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 these safety & compliance recalls. You should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. You can continue to safely drive your vehicle.

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

Ford Motor Company wants you to have safety recall 21S42 & compliance recall 21C22 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 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.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Ford dealerships have implemented enhanced protocols to ensure both your safety and the safety of dealership employees. This includes specific procedures for cleaning and disinfecting customer vehicles before and after each vehicle is serviced. In most places, vehicle service has been deemed a critical service. Please contact your local dealer to confirm current service hours. For more information on how Ford and your local dealer are working hard to keep you on the road during these challenging times, please visit owner.ford.com.

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.

Is vehicle Pick-up and Delivery available?

2021 Mustang Mach-E customers affected by these recalls have the option of complimentary Vehicle Pickup & Delivery service (at participating dealers). If you would like to take advantage of complimentary Vehicle Pick-up and Delivery for these recalls, please contact your local dealer to determine if they are participating in the Vehicle Pick-up and Delivery program.

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 Customer Relationship Center at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: owner.ford.com.

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Fleet Customer Information Center at 1-800-34-FLEET**, choose Option #3, 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: 8:00AM - 8:00PM (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: 1-800-424-9153) or go to safercar.gov. Reference NHTSA Safety Recalls 21V711 & 21V712.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company
 División de Servicio al Cliente de Ford
 P. O. Box 1904
 Dearborn, Michigan 48121



771500491135

A/6/000001/1



Diciembre de 2021

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

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

Aviso de campaña de seguridad 21S42 / Campaña 21V712 de la NHTSA
Aviso de campaña de cumplimiento 21C22 / Campaña 21V711 de la NHTSA

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley nacional de seguridad y tránsito de vehículos de EE. UU.

Ford Motor Company ha determinado que su vehículo presenta un defecto relacionado con la seguridad del motor, con el VIN que aparece más arriba.

Adicionalmente, Ford Motor Company ha determinado que su vehículo, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 212 Soporte del parabrisa.

Lamentamos esta situación y deseamos asegurarle que, con su ayuda, corregiremos el problema. Nuestro compromiso, junto con el de su distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuáles son los problemas?

21S42 - La adhesión de uretano del panel de cristal del techo panorámico con la carrocería de su vehículo es inadecuada.

21C22 – Adicionalmente, es posible que la adhesión de uretano del parabrisa con la carrocería de su vehículo sea inadecuada. Un parabrisa inadecuadamente adherido no cumple con los requisitos especificados por la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 212 Soporte del parabrisa.

¿Cuáles son los riesgos?

21S42 – Una adhesión inadecuada del cristal del techo panorámico podría ocasionar mayor ruido de viento, fugas de agua e incluso el cristal se podría aflojar y desprender del vehículo, lo cual genera un peligro en el camino y aumenta el riesgo de choque.

21C22 – Un parabrisa inadecuadamente adherido podría desprenderse en un choque, lo cual aumenta el riesgo de que los ocupantes sufran lesiones.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a aplicar adhesivo de uretano adicional al cristal del techo panorámico y a retirar y volver a instalar el parabrisa utilizando un procedimiento de servicio estándar, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para la reparación es de menos de un día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Podría requerirse tiempo adicional para que el distribuidor coordine con el instalador del cristal. Además, podría ser necesario pedir piezas para su vehículo.

¿Qué debe hacer?

Llame a su distribuidor para solicitar una cita de servicio para realizar la campaña de seguridad 21S42 y la campaña de cumplimiento 21C22. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para estas campañas de seguridad y cumplimiento, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Puede continuar manejando su vehículo con seguridad.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a owner.ford.com para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Ford Motor Company le recomienda realizar la campaña de seguridad 21S42 y la campaña de cumplimiento 21C22 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 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.

COVID-19 (CORONAVIRUS)

Los distribuidores Ford han implementado protocolos mejorados con el fin de asegurar tanto su seguridad como la de los empleados de los diferentes distribuidores. Esto incluye procedimientos específicos de limpieza y desinfección antes y después de realizar servicio en cada uno de los vehículos de nuestros clientes. En la mayoría de los lugares, la atención de vehículos se ha considerado un servicio esencial. Póngase en contacto con su distribuidor local para confirmar las horas de servicio actuales. Para obtener más información sobre cómo Ford y su distribuidor local están trabajando arduamente para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite owner.ford.com.

¿Necesita un vehículo de alquiler?

Su distribuidor está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto el combustible y el seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

¿Está disponible el servicio de retiro y entrega de vehículo?

Los clientes de Mustang Mach-E 2021 afectados por estas campañas tienen la opción de obtener el servicio complementario de retiro y entrega de vehículo (en los distribuidores que participan del programa). Si desea obtener el beneficio complementario de retiro y entrega de vehículo para estas campañas, póngase en contacto con su distribuidor local para determinar si ellos están participando en dicho programa.

¿Qué pasa si usted 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 de inmediato su vehículo y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su distribuidor para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: owner.ford.com.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).

PROPIETARIOS DE FLOTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Información a Clientes de flotas al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 3 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 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar safercar.gov. Referencia: Campaña de seguridad 21V711 y 21V712 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente