



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



771553986056

A/1/000001/1



April 2022

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

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

**Safety Recall Notice 22S14 / NHTSA Recall 22V151**

2021 Edge

Your 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 your vehicle, with 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, 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". Our records indicate that your vehicle has received the module updates required to resolve this concern.

**What is the risk?**

A rear-view camera that intermittently displays a blank or distorted image 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?**

Ford Motor Company has released updated software for 22S14. Your vehicle is capable of Ford Power Up 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. The software installation will happen after the download.

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

Should the software fail to load or install properly, Ford has authorized your dealer to install 22S14 software free of charge (parts and labor) under the terms of this program.

**How long will it take?**

If the software has failed to load or install properly, 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?****Check SYNC software level**

Please check your software level by using your Sync menu and look for **Ford Power-Up version 2.3.1** or later (for example 2.4.0) under the 'Update Details'. Your Ford dealer can also check this for you remotely. Please allow 2-3 weeks after you receive this letter for the update to be available for your Ford Edge.

**If the software has installed and loaded properly then no action is necessary for this program. Your vehicle's software is up to date.**

If automatic updates are turned on, software installation will occur automatically, in the background, while the vehicle is on or driving. The in-vehicle screen will provide installation status, and you can see the progress of the update on your FordPass app or Owner website.

For your convenience, you can update your vehicle software using Ford Power Up 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.

If the software has failed to load or install properly, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 22S14. 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 can continue to safely drive your vehicle.

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.

**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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

**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 resolve a blank or distorted rear view 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 P.O. 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 Customer Relationship 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 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: [ford.com/support](http://ford.com/support).

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 **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](http://fleet.ford.com).

Representatives are available Monday through Friday: 7:00AM - 11:00PM and Saturday 7:00AM – 5:00PM (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](http://safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 22V151.

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



771553986056

A/4/00001/1



Abril de 2022

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

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

### **Aviso de campaña de seguridad 22S14 / Campaña 22V151 de la NHTSA**

2021 Edge

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 los EE. UU.

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

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.

#### **¿Cuál es el problema?**

Es posible que la cámara trasera de su vehículo muestre una imagen distorsionada o una pantalla en blanco con un mensaje "Cámara no disponible". En nuestros registros se indica que su vehículo ha recibido las actualizaciones del módulo requeridas para solucionar este problema.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Cuando una cámara trasera, de forma intermitente, aparece en blanco o muestra una imagen distorsionada, la vista que tiene el conductor de lo que hay detrás del vehículo puede verse reducida, lo cual aumenta el riesgo de sufrir un choque.

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

Ford Motor Company ha lanzado el software actualizado para 22S14. Su vehículo tiene la capacidad de recibir actualizaciones de software de Ford Power Up.

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. La instalación del software se producirá después de la descarga.

**Nota:** Consulte [ford.com/support](http://ford.com/support) para obtener información adicional sobre el sistema de Actualizaciones de software de Ford Power Up.

Si el software no se puede cargar o instalar correctamente, Ford ha autorizado a su distribuidor a instalar el software de 22S14 sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si el software no se ha podido cargar o instalar correctamente, 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 distribuidor tarde un poco más.

**¿Qué debe hacer?**

**Compruebe el nivel del software de SYNC**

Compruebe el nivel de software a través del menú Sync y busque **Ford Power-Up versión 2.3.1** o posterior (por ejemplo, 2.4.0) en "Detalles de actualización". Su distribuidor Ford también puede lo comprobar de forma remota. Deberá esperar entre 2 y 3 semanas luego de recibir esta carta para que la actualización para su Ford Edge esté disponible.

**Si el software se ha instalado y cargado correctamente, no es necesario realizar ninguna acción para este programa. El software de su vehículo está actualizado.**

Si se activan las actualizaciones automáticas, la instalación del software se producirá automáticamente en segundo plano, mientras el vehículo está funcionando o se está conduciendo. El estado de la instalación aparecerá en la pantalla del vehículo y usted podrá ver el progreso de la actualización en la aplicación FordPass o en el sitio web de propietarios.

Para su conveniencia, puede actualizar el software del vehículo gracias a las capacidades de Ford Power Up. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al distribuidor, a menos que no pueda realizar correctamente la actualización.

Si no es posible cargar o instalar correctamente el software, llame a su distribuidor para programar una cita de servicio para la Campaña 22S14. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Puede continuar manejando su vehículo con seguridad.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](http://ford.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, 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 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 [ford.com/support](http://ford.com/support).

**¿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 resolución de la imagen distorsionada o en blanco de la cámara trasera. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, proporcione el recibo de pago original a su distribuidor.

También puede enviar las solicitudes de reembolso directamente a Ford Motor Company. Para solicitar un reembolso a Ford, envíe la solicitud con toda la documentación requerida, 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 enviadas a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Su recibo original le será regresado.

Comuníquese con el Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.

**¿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: [ford.com/support](http://ford.com/support).

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).

**¿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](http://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 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](http://safercar.gov). Referencia: Campaña de seguridad 22V151 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente



## How do I view Ford Power-Up software update details with SYNC® 4?

You can verify if the system is up-to-date and see details of the update with SYNC, the FordPass™\* App, and Ford Owner.

### SYNC 4

1. Press **Settings** on your vehicle's SYNC screen.
2. Select **System Updates**. This allows you to view the status and check the update details.
3. If you are at **Ford Power-Up version 2.3.1** or later (for example 2.4.0) no action is necessary, and your vehicle's software is up-to-date.

### FordPass App

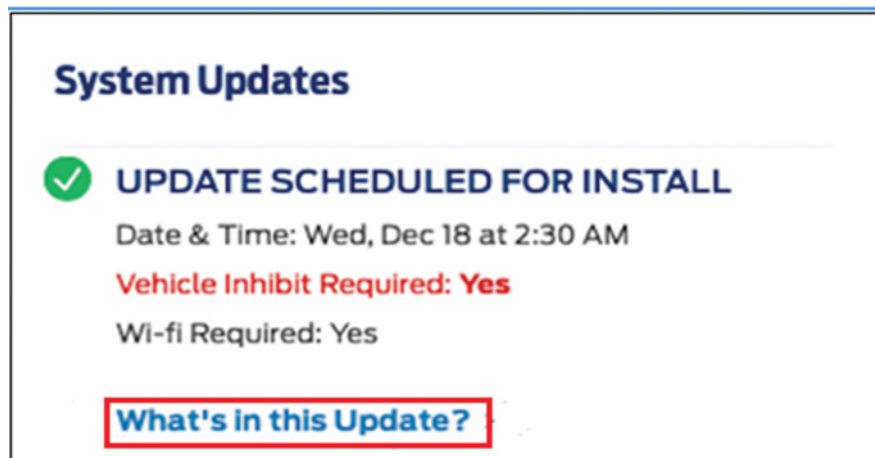
1. Tap **Account** in the FordPass App.
2. Press the **Service & Support** tab.
3. Select **Over-The-Air Update**. This will show you when the last successful Ford Power-Up software update was completed.
4. If you are at **Ford Power-Up version 2.3.1** or later (for example 2.4.0) no action is necessary, and your vehicle's software is up-to-date.

If you dismiss a FordPass notification and would like to see this message and its details, you can access it within your FordPass App by visiting the message center.

1. Tap **Account** in the FordPass App.
2. Select **Message Center**.

### Ford Owner

1. Go to [ford.com/support](https://ford.com/support).
2. Select **MY ACCOUNT**.
3. Click **Sign In**.
4. Enter your credentials.
5. Click **Sign In**.
6. Scroll down and look under the **Notifications** heading. Under **Over-The-Air Updates**, you can see Ford Power-Up software update status notifications for your account.
7. If available, click on **What's in this Update** for additional details.



**System Updates**

✓ **UPDATE SCHEDULED FOR INSTALL**

Date & Time: Wed, Dec 18 at 2:30 AM

**Vehicle Inhibit Required: Yes**

Wi-fi Required: Yes

**What's in this Update?**



## ¿Cómo veo los detalles de la actualización del software de Ford Power-Up con SYNC®\* 4?

Puede verificar si el sistema está actualizado y ver detalles de la actualización con SYNC, la aplicación FordPass™\* y Ford Owner.

### SYNC 4

1. Presione **Ajustes** en la pantalla de SYNC del vehículo.
2. Seleccione **Actualizaciones del sistema**. Esto le permite ver el estado y comprobar los detalles de la actualización.
3. Si utiliza **Ford Power-Up versión 2.3.1** o posterior (por ejemplo, 2.4.0) no se requiere realizar ninguna acción y el software del vehículo está actualizado.

### Aplicación FordPass

1. Toque **Cuenta** en la aplicación FordPass.
2. Presione la pestaña **Servicio y soporte**.
3. Seleccione **Actualizaciones OTA**. Esto mostrará cuándo finalizó la última actualización correcta del software de Ford Power-Up.
4. Si utiliza **Ford Power-Up versión 2.3.1** o posterior (por ejemplo, 2.4.0) no se requiere realizar ninguna acción y el software del vehículo está actualizado.

Si ignora una notificación de FordPass y desea ver este mensaje y sus detalles, puede acceder a él a través del centro de mensajes, en la aplicación FordPass.

1. Toque **Cuenta** en la aplicación FordPass.
2. Seleccione **Centro de mensajes**.

### Ford Owner

1. Vaya a [ford.com/support](http://ford.com/support).
2. Seleccione **MI CUENTA**.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
4. Ingrese sus credenciales.
5. Haga clic en **Iniciar sesión**.
6. Desplácese y busque bajo en el encabezado **Notificaciones**. En **Actualizaciones OTA**, puede ver las notificaciones de estado de la actualización de software de Ford Power-Up para su cuenta.
7. Si está disponible, haga clic en **Novedades de esta actualización** para obtener detalles adicionales.

