



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



771569546639

A/1/000001/1



June 2022

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

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

**Safety Recall Notice 22S29 / NHTSA Recall 22V333**

2021 Mustang Mach-E

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?** Your vehicle may fail to detect or falsely detect a software error.
- What is the risk?** A failure to detect a software error may result in unintended acceleration, unintended deceleration, or unintended vehicle movement, and depending on the software error, the vehicle may or may not be accompanied by a malfunction indicator lamp or a wrench light. Unintended acceleration, unintended deceleration, or unintended vehicle movement can increase the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has released updated software for 22S29. Your vehicle is capable of Ford Power-Up Software Updates. You can choose to have your software updated through your vehicle's modem following the steps in the "What should you do?" section, or you may schedule a service appointment with your dealer who will update the necessary software free of charge (tools and labor).
- How long will it take?** If you prefer to go to your dealer for the software update, the time needed for this software installation is at most two hours. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time.
- What should you do?** Follow the procedure in "Ford Power-Up Software Settings" section of this letter to schedule the software installation via Ford Power-Up via over-the-air. **If the software has installed and loaded properly then no action is necessary for this program. Your vehicle's software is up to date.**

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

If the software has failed to load or install properly, please call your dealer to schedule a service appointment for Recall 22S29. 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 should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. You can continue to 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.

**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.

**Ford Power-Up  
Software Settings**

When Connectivity Settings and Automatic Updates are turned ON (standard from the factory), the software will be downloaded to your vehicle automatically over a private wi-fi network or through your vehicle's modem through the cellular network. You will need to have a schedule set in vehicle prior to the update being installed. We recommend scheduling updates for overnight or at a time that you will not need to enter or use the vehicle.

Setting Your Schedule

1. Tap Settings on your vehicle's SYNC screen.
2. Choose System Updates.
3. Press Schedule Updates.
4. Choose Schedule.
5. Choose your preferred days and times.
6. Press Save.

You will be reminded of updates 24 hours prior in vehicle and in your mobile app as well. You will need to have accepted prior software updates in order to receive this software update. Updates are not deployed to all vehicles at the same time, you will see notification in your vehicle and FordPass app when an update is successfully completed. The Release Notes will specify this recall as being included.

Note: Refer to [ford.com/support](https://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 22S29 software free of charge (parts and labor) under the terms of this program.**

**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](http://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 software and procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to updating software in regards to the level 2 diagnostics disabled for secondary axle torque program. 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).

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

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 [nhtsa.gov](https://www.nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 22V333.

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



771569546639

A/5/000001/1



Junio de 2022

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

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 22S29 / Campaña 22V333 de la NHTSA**

2021 Mustang Mach-E

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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?**

Su vehículo podría no detectar y detectar falsamente un error de software.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Si no se detecta un error de software, se podría producir una aceleración no intencionada, una desaceleración no intencionada o un movimiento no intencionado del vehículo y, según el error de software, el vehículo podría o no encender una luz indicadora de mal funcionamiento o una luz de llave. Una aceleración no intencionada, una desaceleración no intencionada o un movimiento no intencionado del vehículo podría aumentar el riesgo de choque.

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

Ford Motor Company ha lanzado el software actualizado para 22S29. Su vehículo tiene la capacidad de recibir actualizaciones de software de Ford Power-Up. Puede optar por actualizar el software a través del módem del vehículo y seguir los pasos en la sección "¿Qué debe hacer?" o bien puede programar una cita de servicio con su distribuidor, quien actualizará el software necesario, sin costo alguno (herramientas y mano de obra).

#### **¿Cuánto tiempo tomará?**

Si prefiere ir al distribuidor para realizar la actualización del software, el tiempo necesario para la instalación de éste es de casi dos horas. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más.

## ¿Qué debe hacer?

Siga el procedimiento en la sección "Ajustes de software de Ford Power-Up" de esta carta para programar la instalación del software a través de Ford Power-Up, por aire. 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 no es posible cargar o instalar correctamente el software, llame a su distribuidor para programar una cita de servicio para la Campaña 22S29. 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. 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.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](https://ford.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

**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.

## Ajustes de software de Ford Power-Up

Cuando Ajustes de conectividad y Actualizaciones automáticas esté activado (estándar de fábrica), el software se descargará automáticamente en su vehículo a través de una red wifi privada o mediante el módem del vehículo, a través de la red celular. Deberá tener un cronograma definido en el vehículo antes de que se instale la actualización. Recomendamos programar las actualizaciones durante la noche o en un momento que no requiera entrar o utilizar el vehículo.

### Cómo definir el cronograma

1. Toque Ajustes en la pantalla de SYNC del vehículo.
2. Seleccione Actualizaciones del sistema.
3. Presione Programar actualizaciones.
4. Seleccione Cronograma.
5. Elija los días y horas de su preferencia.
6. Presione Guardar.

Se le recordarán las actualizaciones 24 horas antes en el vehículo y también en la aplicación móvil. Deberá aceptar las actualizaciones de software anteriores para poder recibir esta actualización de software. Las actualizaciones no se implementan en todos los vehículos al mismo tiempo, verá una notificación en su vehículo y en la aplicación FordPass cuando una actualización haya finalizado correctamente. Las notas de la publicación especificarán que esta campaña está incluida.

**Ajustes de software de Ford Power-Up (continuación)**

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 22S29 sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa.**

**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 se le recomienda realizar esta campaña para garantizar que se haya utilizado el software y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la actualización del software referente al diagnóstico de nivel 2 inhabilitado para el programa de torsión del eje secundario. 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).

**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 [nhtsa.gov](http://nhtsa.gov). Referencia: Campaña de seguridad 22V333 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente