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

Programa de satisfacción del cliente 17M06
Programa de satisfacción del cliente 17M06

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

Diciembre 2017

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es sólo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente sin costo alguno para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

¿Por qué usted recibe este aviso?

Indicador Dar servicio rápido al motor

Si bien la válvula de purga del canister de su vehículo (CPV) al parecer está funcionando correctamente, nos complace informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company está extendiendo la cobertura de garantía de la CPV.

NOTA: el indicador Servicio al motor a la brevedad se encenderá si la CPV no está funcionando correctamente.

¿Cuál es el efecto?

Este programa aumenta la cobertura de garantía de la CPV a un total de 10 años o 120,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que se cumpla primero.

Si su vehículo ya superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta cobertura de garantía extendida tendrá vigencia hasta el 31 de agosto de 2018. La cobertura se transfiere automáticamente a los siguientes propietarios.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Si la CPV de su vehículo requiere reemplazo debido a la presencia de cualquiera de estos códigos de diagnóstico (DTC): P1450, P0443, P0456, P2196 y P2198 o la prueba de fugas arroja positivo y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/kilometraje indicados, Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a reemplazar la CPV sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

Si se debe reemplazar el componente mencionado anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Además, es posible que se realice una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

© Copyright 2017 Ford Motor Company

¿Qué debería hacer?

No debe acudir a su distribuidor para que realice esta reparación a menos que se encienda el indicador Dar servicio rápido al motor. Conserve esta carta como recordatorio de la cobertura de garantía extendida de la CPV. Si se debe reemplazar la CPV y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo o millaje indicados, comuníquese con su distribuidor para solicitar una cita de servicio. Proporcione a su distribuidor el VIN de su vehículo y solicite una cita de servicio para realizar el Programa de satisfacción del cliente 17M06. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta. Su distribuidor reemplazará la pieza sin costo alguno para usted, si se almacenan ciertos DTC.

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

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 y pago de estacionamientos en ciertos lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo y desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por los servicios relacionados con la descripción de la reparación. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de agosto de 2018**. Para evitar demoras, no envíe los recibos a Ford Motor Company.

¿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.

Recibió este aviso porque en nuestros archivos se indica que usted es el propietario actual del vehículo descrito en el inicio de esta carta. Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

¿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.

Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es:

http://corporate.ford.com/content/ford-corporate/en/global-links.html#s0f0

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

División de Servicio al Cliente de Ford

© Copyright 2017 Ford Motor Company