



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

Septiembre 2018

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

Aviso de campaña de seguridad 18S27/campaña de seguridad 18V-568 de la NHTSA

Sr. Juan Pérez
Calle Principal 123
Ciudad, País 12345

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

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.

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?

Si su vehículo participa en un choque, el despliegue de los pretensores de los cinturones de seguridad delanteros podrían ocasionar un incendio en el interior de la vestidura del pilar B del lado del conductor o del pasajero (área del piso externo junto a los asientos delanteros) en el compartimento de pasajeros.

¿Qué riesgo existe?

Un incendio en el área del pilar B podría propagarse dentro del vehículo y aumentar el riesgo de sufrir lesiones. Podría percibir olor y/o humo mientras se desarrolla el fuego.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a modificar el aislamiento del pilar B, quitar los remanentes de cinta del arnés eléctrico y aplicar blindaje al aislamiento de la alfombra y al panel de vestidura del espacio de carga (en vehículos de cabina normal únicamente) sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para reparar será 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?

Llame de inmediato al distribuidor y solicite una cita de servicio para realizar la campaña 18S27. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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.

Ford Motor Company le recomienda realizar esta campaña de seguridad 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 campaña de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta campaña lo antes posible.

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 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 usted ha pagado anteriormente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente debería realizar esta campaña para garantizar que su distribuidor haya utilizado las piezas correctas y los procedimientos adecuados.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Se proporcionarán reembolsos por los costos asociados a las reparaciones realizadas como resultado de un incendio en el área del pilar B y el daño relacionado. 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 de reembolso 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: www.Fordowner.com.

¿Podemos hacer algo más por usted? (continuación)

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes están disponibles de lunes a viernes: 8:00 am a 8:00 pm (hora local).

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: www.fleet.ford.com.

Los representantes están disponibles de lunes a viernes: 8:00 am a 8:00 pm (hora local).

Si continúa con dificultades para reparar su vehículo en un tiempo razonable o sin cargo, le sugerimos que escriba al Administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 o bien que llame sin cargo a la línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visite www.safercar.gov. Mencione la campaña de seguridad 18V-568 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente