



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



771860910963

A/1/000001/0001



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

November 2019

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

Safety Recall Notice 19S38 / NHTSA Recall 19V767

2017 Transit

Your Vehicle Identification Number (VIN):

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?

Previously, your vehicle had safety recall 17S15 ([NHTSA Safety Recall 17V-408](#)) completed, and an improved flex coupler was installed on your vehicle. However, the improved driveshaft flexible coupling may crack with increasing mileage, resulting in driveline noise and vibration. Continued driving with a cracked flexible coupling may cause separation of the driveshaft. **[This condition may occur even if your vehicle previously received a repair under safety recall 17S15.](#)**

What is the risk?

Separation of the driveshaft can result in a loss of motive power while driving, or unintended vehicle movement in park without the parking brake applied. In addition, separation of the driveshaft can result in secondary damage to surrounding components, including brake and fuel lines. A driveshaft separation may increase the risk of injury or crash.

What will Ford and your dealer do?

Parts are available to perform interim repairs. Ford Motor Company has authorized your dealer to **perform interim repairs until the permanent repair is available.** As an interim repair, your dealer will replace the driveshaft flexible coupling free of charge (parts and labor) every 40,000 miles. Ford **does not recommend** driving your vehicle over 40,000 miles on the driveshaft flexible coupling, except to the dealer for service.

If your vehicle has under 40,000 miles or has had the driveshaft or driveshaft flexible coupling replaced within the last 40,000 miles, no interim repair is required until the vehicle or replaced flexible coupling reaches 40,000 miles.

When a permanent repair for your vehicle is available, Ford Motor Company will notify you via mail to schedule a service appointment with your dealer to have the permanent repair completed, free of charge.

How long will it take?

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?

If your vehicle experiences any abnormal driveline noise or vibration, seek service immediately.

If it has been over 40,000 miles since safety recall 17S15 was completed on your vehicle, please call your dealer without delay and request an interim service repair date for Recall 19S38. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter. As an interim repair, please return your vehicle to your servicing dealer to replace the driveshaft flexible coupling free of charge (parts and labor) every 40,000 miles.

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

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 safely drive your vehicle.

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

Ford Motor Company wants you to have this safety completed on your vehicle. The vehicle owner is responsible for making arrangements to have the work completed. Ford Motor Company can deny coverage for any vehicle damage that may result from the failure to have this recall performed on a timely basis. Therefore, please have this recall performed as soon as possible.

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 and paying for parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

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: www.Fordowner.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: www.fleet.ford.com.

Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

MOTORHOME OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Motorhome Customer Assistance Center toll free at 1-866-906-9811**. Representatives are available 24 hours a day.

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 www.safercar.gov. Reference NHTSA Safety Recall 19V767.

What if you have already paid for this repair?

You may be eligible to receive a reimbursement for the cost of repairs made prior to receiving this notice. You may submit your receipts along with the attached Reimbursement Request Form to your local Ford Dealership, or Ford Motor Company at P.O. Box 6251, Dearborn Michigan 48121-6251.

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



771860910963

A/3/000001/0001



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

Noviembre de 2019

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

Aviso de campaña de seguridad 19S38 / Campaña 19V767 de la NHTSA

2017 Transit

Número de identificación del vehículo (VIN):

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 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?

En su vehículo, anteriormente se realizó la campaña de seguridad 17S15 ([Campaña de seguridad 17V-408 de la NHTSA](#)) y se instaló un acoplador flexible mejorado. Sin embargo, el acoplamiento flexible de la flecha de mando mejorado corre el riesgo de agrietarse en la medida que aumente el millaje, lo cual podría generar ruido y vibración del eje propulsor. Manejar continuamente con un acoplamiento flexible agrietado podría ocasionar la separación de la flecha de mando. **[Esta condición podría ocurrir incluso si el vehículo fue anteriormente reparado conforme a la campaña de seguridad 17S15.](#)**

¿Qué riesgo existe?

La separación de la flecha de mando podría ocasionar una pérdida de fuerza motriz mientras maneja o un movimiento involuntario del vehículo cuando está en Estacionamiento y sin el freno de estacionamiento accionado. Adicionalmente, la separación de la flecha de mando podría provocar daños secundarios en los componentes cercanos, incluido el freno y las tuberías de combustible. La separación de una flecha de mando podría aumentar el riesgo de choque o de sufrir lesiones.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Las piezas para realizar estas reparaciones provisionarias ya se encuentran disponibles. Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a **realizar reparaciones provisionarias mientras no se lleva a cabo la reparación definitiva.** En la reparación provisionaria, el distribuidor reemplazará el acoplamiento flexible de la flecha de mando sin costo alguno para usted (piezas y mano de obra) cada 40,000 millas. Ford **no recomienda** manejar el vehículo por más de 40,000 millas con el acoplamiento flexible de la flecha de mando, excepto para ir al distribuidor a realizar el servicio.

Si su vehículo tiene menos de 40,000 millas o ha cambiado la flecha de mando o el acoplamiento flexible de la flecha de mando dentro de las últimas 40,000 millas, no se requiere una reparación provisionaria mientras el vehículo o el acoplamiento flexible reemplazado no alcance las 40,000 millas.

En cuanto se pueda llevar a cabo la reparación definitiva en su vehículo, Ford Motor Company le avisará mediante correo para programar una cita de servicio con su distribuidor y así realizar la reparación definitiva, sin costo alguno.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación 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?

Si su vehículo experimenta algún ruido o vibración fuera de lo normal, acuda a un distribuidor para recibir servicio de inmediato.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Si su vehículo tiene más de 40,000 millas después de haber realizado la campaña de seguridad 17S15, llame a su distribuidor sin demora y solicite una fecha de reparación de servicio provisorio para llevar a cabo la campaña 19S38. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta. En la reparación provisoria, regrese el vehículo al distribuidor de servicio para reemplazar el acoplamiento flexible de la flecha de mando sin costo alguno para usted (piezas y mano de obra) cada 40,000 millas.

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 con seguridad.

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 realizar los arreglos 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 de dicho aviso 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.

¿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.

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

PROPIETARIOS DE CASAS RODANTES: si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Asistencia a Clientes de Casas Rodantes sin cargo al 1-866-906-9811**. Los representantes se encuentran disponibles las 24 horas del día.

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 19V767 de la NHTSA.

¿Qué sucede si usted ya pagó por esta reparación?

Usted podría recibir un reembolso del costo de las reparaciones realizadas antes de recibir este aviso. Envíe los recibos junto con el formulario de solicitud de reembolso adjunto a **Ford Motor Company, P.O. Box 6251, Dearborn Michigan 48121-6251**.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente