



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



771218834212

A/1/000001/0001



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

October 2020

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

**Safety Recall Notice 20S04 / NHTSA Recall 20V072**

2018 Flex

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

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, frequent full suspension jounce and rebound travel may increase the stress on the rear suspension toe link, which may, over time, result in a toe link fracture.
- What is the risk?** Rear toe link fracture while driving could result in a noise, unusual vehicle handling characteristics, or difficulty controlling the vehicle and may increase the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?** **Parts are now available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has authorized your dealer to replace both rear suspension toe links free of charge (parts and labor).
- 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?** Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 20S04. 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 safely drive your vehicle.

If you do not already have a servicing dealer, you can access [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.com) 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 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.

**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 [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.com).

**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 parts were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to rear suspension toe link replacement due to fracture. 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: [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.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](http://www.fleet.ford.com).

Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (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 [www.safercar.gov](http://www.safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 20V072.

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



771218834212

A/3/000001/0001



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

Octubre de 2020

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

**Aviso de campaña de seguridad 20S04 / Campaña 20V072 de la NHTSA**

2018 Flex

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 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?**

Un frecuente desplazamiento de aplastamiento y rebote de la suspensión total podría aumentar la tensión sobre el tirante de ajuste de convergencia de la suspensión trasera de su vehículo, lo cual, con el tiempo, podría resultar en una fractura del tirante de ajuste de convergencia.

**¿Qué riesgo existe?**

Si mientras maneja se produce una fractura del tirante de ajuste de convergencia trasero se podría producir un ruido, características inusuales de manejo del vehículo o problemas para controlar el vehículo, lo cual podría aumentar el riesgo de choque.

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

**Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.**  
Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a reemplazar ambos tirantes de ajuste de convergencia de la suspensión trasera sin costo alguno (piezas y mano de obra).

**¿Cuánto tiempo tomará?**

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?**

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña 20S04. 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 con seguridad.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.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.

**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.

**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 fundamental. 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 [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.com).

**¿Ha pagado  
anteriormente por  
esta reparación?**

Si ha pagado previamente por la reparación que resuelve el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se hayan utilizado las piezas correctas.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos de servicios relacionados con el reemplazo de los tirantes de ajuste de convergencia de la suspensión trasera debido a fractura. 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: [www.owner.ford.com](http://www.owner.ford.com).

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

Los representantes atienden de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).

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](http://www.safercar.gov).

Referencia: campaña de seguridad 20V072 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente