



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



771177808371

A/1/000001/0001



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

August 2020

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

Safety Recall Notice 20S22 / NHTSA Recall 20V-260

2016 Transit Connect

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? On your vehicle, the panoramic roof glass panel may not be properly bonded to the vehicle, which may result in wind noise, water leaks, and in some cases, separation from the vehicle.

What is the risk? This may result in separation of the entire panoramic roof panel from the vehicle while driving increasing the risk of a crash or injury.

What will Ford and your dealer do? **Parts are now available to repair your vehicles.** Ford Motor Company has authorized your dealer to remove, clean, and reinstall the panoramic roof glass 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 20S22. 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 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 owner.ford.com.

Do you need a rental vehicle?

Your dealer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel and insurance) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.

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 procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to panoramic roof panel repair or replacement caused by improper bonding (wind noise, water leaks, or separation). 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.

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).

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 20S22.

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



771177808371

A/3/000001/0001



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

Agosto de 2020

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

Aviso de campaña de seguridad 20S22 / Campaña 20V-260 de la NHTSA

2016 Transit Connect

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 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 esta condición. Nuestro compromiso, junto con el de su distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuál es el problema?

En su vehículo, el panel de cristal del techo panorámico podría no estar correctamente adherido al vehículo, lo cual podría ocasionar ruido de viento, fugas de agua y, en algunos casos, su separación del vehículo.

¿Qué riesgo existe?

Esto podría provocar una separación de todo el panel del techo panorámico del vehículo mientras maneja, lo cual aumenta el riesgo de sufrir un choque o lesiones.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Las piezas para realizar la reparación de su vehículo ahora se encuentran disponibles. Ford Motor Company ha autorizado al distribuidor a quitar, limpiar y volver a instalar el cristal del techo panorámico sin costo alguno (tanto piezas como mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación es menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que el 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 20S22. Entregue al distribuidor el VIN de su vehículo, el cual está impreso bajo su nombre al comienzo de esta carta. Ford no ha indicado que deba dejar de conducir su vehículo según esta campaña de seguridad. Debería comunicarse con su distribuidor y programar una cita para que reparen su vehículo tan pronto como sea posible. Puede continuar conduciendo su vehículo de manera segura. Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a www.owner.ford.com para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar. Ford Motor Company le recomienda que realice esta campaña de seguridad en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo.

Tenga en cuenta que la ley federal exige que los alquiladores de vehículos que reciban este aviso de campaña envíen una copia de este al alquilante en un plazo de diez días.

NOTA: puede recibir información sobre campañas y programas de satisfacción del cliente a través de nuestra aplicación FordPass. Esta aplicación puede descargarse desde la App Store o Google Play. Además, existen otras funciones, como reservar y pagar un estacionamiento en ciertos lugares y controlar determinadas funciones del vehículo (bloqueo y desbloqueo de puertas, arranque remoto) si está equipado para permitir estos controles.

**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 duro para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite owner.ford.com.

**¿Necesita un
vehículo de alquiler?**

Su distribuidor está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto el combustible y el seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

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

Si usted ha pagado previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se hayan realizado los procedimientos correctos. Si cumple con ciertos requisitos, podrá solicitar un reembolso por las reparaciones ya pagadas. Los reembolsos solo se otorgarán por servicios relacionados con la reparación o el reemplazo del panel del techo panorámico causado por una incorrecta adhesión (ruido de viento, fugas de agua o separación). Para verificar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, envíe el recibo de pago original a su distribuidor.

Las solicitudes de reembolso también se pueden enviar directamente a Ford Motor Company. Para solicitar el reembolso a Ford, envíe una solicitud de reembolso con toda la documentación requerida, incluido el recibo de reparación original (no fotocopias) a Ford Motor Company, P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. Las solicitudes de reembolso enviadas a esta dirección podrían tardar hasta 60 días en procesarse. El recibo original le será devuelto.

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.

Recibió este aviso porque la normativa del gobierno exige que se envíe un aviso al último propietario conocido del registro. En nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad, aparece que usted es el propietario actual.

**¿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.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes están disponibles 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.

Los representantes están disponibles 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: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590; o bien, 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. Referencia: campaña de seguridad 20S22 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente