



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



771122871185

A/1/000001/0001



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

June 2020

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

Safety Recall Notice 20S31 / NHTSA Recall 20V-332

2016 F-150 Ford Truck

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 brake master cylinder may allow brake fluid to leak into the brake booster. If the brake fluid reservoir is depleted below a pre-determined level, you will be alerted that brake system service is required by a combination of the following:



- An audible chime
- A full screen message center alert
- Illumination of the red brake warning indicator (shown to the left).

If the brake fluid reservoir is depleted through continued vehicle operation, you may experience a change in brake pedal travel and feel, and increased pedal effort. If a loss of brake fluid is substantial, it can reduce brake function in the front wheels. Brake function in the rear wheels is unaffected by this condition.

What is the risk?

Reduced brake function in the front wheels can extend stopping distance, increasing the risk of a crash.

What should you do?

If your vehicle exhibits symptoms of an audible chime, a message center alert, or the red brake warning indicator, immediately contact your dealer and request a service appointment for diagnosis and repair relating to Safety Recall 20S31. Provide the dealer with the VIN of your vehicle, which is printed near your name at the beginning of this letter.

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

If your vehicle **does not exhibit these symptoms**, please wait and Ford will notify you by mail when service parts are available, at which time a service appointment to perform this safety recall may be scheduled.

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.

What will Ford and your dealer do?

When parts are available for Safety Recall 20S31, you will be notified by Ford Motor Company via mail to schedule a service appointment with your dealer to replace the brake master cylinder. Parts for 20S31 are anticipated to be available in the 4th quarter 2020.

We apologize for any inconvenience these part shortages may cause you. We are working closely with our suppliers to accelerate part availability.

Until parts become available, if your vehicle exhibits the symptoms described on the first page of this letter, contact your dealer and request a service date for recall 20S31.

This repair will be completed free of charge (parts and labor).

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 brake master cylinder replacement due to brake fluid leaks. 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.

**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.

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



771122871185

A/3/000001/0001



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

Junio de 2020

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

Aviso de campaña de seguridad 20S31 / Campaña de seguridad 20V-332 de la NHTSA

2016 F-150 Ford Truck

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 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, el cilindro maestro de frenos podría permitir el paso del líquido de frenos al reforzador del freno. Si el depósito del líquido de frenos está bajo un nivel predeterminado, recibirá una notificación de que el sistema de frenos requiere servicio, mediante una combinación de lo siguiente:

- Una campanilla audible
- Una alerta del centro de mensajes de pantalla completa
- El encendido del indicador rojo de advertencia del freno (que aparece a la izquierda).

Si el depósito del líquido de frenos ha bajado debido a la continua operación del vehículo, es posible que experimente un cambio en el recorrido y una sensación diferente en el pedal del freno, junto con un mayor esfuerzo en este. Si es cuantiosa la pérdida del líquido de frenos, la función del freno se podría ver reducida en las ruedas delanteras. La función del freno en las ruedas traseras no se ve afectada por esta condición.

¿Qué riesgo existe?

Una menor función del freno en las ruedas delanteras puede extender la distancia de frenado y aumentar el riesgo de sufrir una colisión.

¿Qué debe hacer?

Si su vehículo presenta señales de campanilla audible, una alerta del centro de mensajes o el indicador rojo de advertencia del freno, de inmediato comuníquese con su distribuidor y solicite una cita de servicio para realizar un diagnóstico y la reparación relacionada con la campaña de seguridad 20S31. Proporcione el VIN a su distribuidor de su vehículo, que se encuentra impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Si su vehículo no presenta estas señales, simplemente espere y Ford le enviará una notificación por correo electrónico cuando estén disponibles las piezas de servicio, momento en el cual se podría programar una cita de servicio para realizar esta campaña de seguridad.

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.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Cuando estén disponibles las piezas para realizar la campaña de seguridad 20S31, Ford Motor Company le enviará una notificación por correo para que programe una cita de servicio con su distribuidor a fin de reemplazar el cilindro maestro de frenos. Se prevé que las piezas para la campaña 20S31 estarán disponibles durante el cuarto trimestre de 2020.

Nos disculpamos por las molestias que pueda ocasionarle esta falta de piezas. Estamos colaborando estrechamente con nuestros proveedores para agilizar la disponibilidad de las piezas.

Si su vehículo presenta las señales descritas al comienzo de esta carta mientras las piezas no se encuentran disponibles, comuníquese con su distribuidor para solicitar una cita de servicio para realizar la campaña 20S31. Esta reparación se realizará sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿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 de seguridad 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. Los reembolsos solo se otorgarán en caso de haber realizado servicios relacionados con el reemplazo del cilindro maestro de frenos debido a fugas del líquido de frenos. 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 de Ford al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.

**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.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente