



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



771127182661

A/1/000001/0001



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

July 2020

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

Compliance Recall Notice 20C12 / NHTSA Recall 20V-366

2020 Expedition

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 your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 202a - Head Restraints.

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, second-row driver side seat headrest bracket welds may not be sufficient to properly bond the headrest bracket to the seat frame and may not meet regulatory requirements.

What is the risk? A seat frame with insufficient welding to the headrest bracket may have reduced strength, potentially increasing the risk of injury in a crash.

What will Ford and your dealer do? Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect two headrest bracket welds on the second row left hand seat. If a non-conforming weld is found, the seat frame will be replaced 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. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

What should you do? Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 20C12. 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 compliance 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.

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

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 compliance 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.

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 20V-366.

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



771127182661

A/3/000001/0001



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

Julio de 2020

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

Aviso de campaña de cumplimiento 20C12/Campaña 20V-366 de la NHTSA

2020 Expedition

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, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) 202a Head Restraints (cabeceras del asiento).

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?

Las soldaduras del soporte de la cabecera del asiento de la segunda fila del lado del conductor de su vehículo podrían no ser suficientes para vincular correctamente el soporte de la cabecera con el armazón del asiento y podrían no cumplir con los requerimientos de la normativa.

¿Qué riesgo existe?

Un armazón de asiento cuya soldadura al soporte de la cabecera es insuficiente podría ofrecer una menor resistencia, lo cual aumentaría el riesgo de sufrir lesiones en un choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar las dos soldaduras del soporte de la cabecera del asiento del lado izquierdo de la segunda fila. Si se detecta una soldadura que no cumple con la normativa, el armazón del asiento se reemplazará sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿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. Además, se realizará una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

¿Qué debe hacer?

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña 20C12. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de conformidad, 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.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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 realizar esta campaña de cumplimiento 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 duro para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite owner.ford.com.

**¿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.

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.

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. Mencione la campaña de seguridad 20V-366 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente