



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



771278332040

A/1/000001/0001



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

December 2020

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

Safety Recall Notice 20S65 / NHTSA Recall 20V-693

2020 Explorer

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 rear driveshaft may have not been welded properly during production. Vehicles affected may experience noise and vibration while driving.

What is the risk?

Affected driveshafts may deform and potentially contact the fuel tank, increasing the risk of fuel leaks and/or fire. Inadequately welded drive shafts may also lose the mechanical connection between the transfer case and rear axle which may result in unintended vehicle movement and/or loss of motive power.

What will Ford and your dealer do?

Parts are available to repair your vehicle. Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect the driveshaft, and repair if necessary free of charge (parts and labor).

How long will it take?

The time needed for this inspection is less than one-half day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additionally, if your vehicle does not pass inspection, more time may be required to obtain parts and service the vehicle.

What should you do?

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 20S65. 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. 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.

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

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.

**Do you need a rental
vehicle?**

If your dealer determines that a driveshaft replacement is required and needs your vehicle overnight, 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.

**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).

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 20V-693.

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



771278332040

A/3/000001/0001



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

Diciembre de 2020

* * * CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE * * *

Aviso de campaña de seguridad 20S65 / Campaña 20V-693 de la NHTSA

2020 Explorer

Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

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 existe un defecto relacionado con la seguridad de su vehículo, 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?

Es posible que la flecha de mando trasera de su vehículo no se haya soldado correctamente en producción. Los vehículos afectados podrían experimentar ruido y vibración al manejar.

¿Qué riesgo existe?

Las flechas de mando afectadas podrían deformar y, posiblemente, entrar en contacto con el tanque de combustible, lo cual aumenta el riesgo de fuga de combustible o incendio. Las flechas de mando soldadas incorrectamente también podrían perder la conexión mecánica entre la caja de transferencia y el eje trasero, lo cual podría generar un movimiento involuntario del vehículo o pérdida de potencia motriz.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

En este momento las piezas para reparar su vehículo se encuentran disponibles. Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar la flecha de mando y, si fuera necesario, a repararla sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta inspección será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Adicionalmente, si el vehículo no aprueba la inspección, podría requerirse más tiempo para obtener las piezas y realizar el servicio al vehículo.

¿Qué debe hacer?

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña 20S65. 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 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 necesarios 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.

¿Qué debe hacer?
(continuación)

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 esencial. 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 www.owner.ford.com.

¿Necesita un
vehículo de alquiler?

Si su distribuidor determina que es necesario efectuar un reemplazo de la flecha de mando y el vehículo debe permanecer en las instalaciones durante la noche, el distribuidor está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto combustible y seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

¿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).

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.

Referencia: campaña de seguridad 20V-693 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente