



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



771479186898

A/1/000001/1



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

October 2021

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

**Compliance Recall Notice 21C22 / NHTSA Recall 21V711**

2021 Mustang Mach-E

Your Vehicle Identification Number (VIN): [REDACTED]

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) No. 212 Windshield Mounting.

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, it is possible that the urethane adhesion of the windshield to the body is inadequate. An inadequately adhered windshield does not conform to the requirements specified by Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 212 Windshield Mounting.

**What is the risk?**

An inadequately adhered windshield may detach in a crash, increasing the risk of injury to occupants.

**What will Ford and your dealer do?**

Ford Motor Company has authorized your dealer to have the windshield removed and reinstalled using standard service procedures, free of charge (parts and labor).

**How long will it take?**

The repair time needed for this repair is less than one day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required for your dealer to coordinate with a glass installer. In addition, your vehicle may require parts to be ordered.

**What should you do?**

We anticipate repair instructions and parts ordering information to be available to your dealer on November 15, 2021.

Please call your dealer after November 15, 2021, to request a service date for Recall 21C22. 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 after November 15, 2021. You can continue to safely drive your vehicle.

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

**Is vehicle Pick-up and Delivery available?**

2021 Mustang Mach-E customers affected by this recall have the option of complimentary Vehicle Pickup & Delivery service (at participating dealers). If you would like to take advantage of complimentary Vehicle Pick-up and Delivery for this recall, please contact your local dealer to determine if they are participating in the Vehicle Pick-up and Delivery program.

**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: [owner.ford.com](http://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: [fleet.ford.com](http://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 [safercar.gov](http://safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 21V711.

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



771479186898

A/3/000001/1



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

Octubre de 2021

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

### **Aviso de campaña de cumplimiento 21C22 / Campaña 21V711 de la NHTSA**

2021 Mustang Mach-E

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, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 212 Soporte del parabrisa. 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 adhesión de uretano del parabrisa con la carrocería de su vehículo sea inadecuada. Un parabrisa inadecuadamente adherido no cumple con los requisitos especificados por la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 212 Soporte del parabrisa.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Un parabrisa inadecuadamente adherido podría desprenderse en un choque, lo cual aumenta el riesgo de que los ocupantes sufran lesiones.

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

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a retirar y volver a instalar el parabrisa utilizando un procedimiento de servicio estándar, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

#### **¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para la reparación es de menos de un día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Podría requerirse tiempo adicional para que el distribuidor coordine con el instalador del cristal. Además, podría ser necesario pedir piezas para su vehículo.

#### **¿Qué debe hacer?**

Esperamos recibir instrucciones para la reparación e información sobre el pedido de piezas el 15 de noviembre de 2021. Llame a su distribuidor después del 15 de noviembre de 2021 para solicitar una cita de servicio para realizar la campaña 21C22. 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 tan pronto como sea posible después del 15 de noviembre de 2021. Puede continuar manejando su vehículo con seguridad.

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

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

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 de estacionamientos en determinados lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo o 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 arduamente para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite [owner.ford.com](http://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.

**¿Está disponible el  
servicio de retiro y  
entrega de vehículo?**

Los clientes de Mustang Mach-E 2021 afectados por esta campaña tienen la opción de obtener el servicio complementario de retiro y entrega de vehículo (en los distribuidores que participan del programa). Si desea obtener el beneficio complementario de retiro y entrega de vehículo para esta campaña, póngase en contacto con su distribuidor local para determinar si ellos están participando en dicho programa.

**¿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: [owner.ford.com](http://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: [fleet.ford.com](http://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 [safecar.gov](http://safecar.gov). Referencia: Campaña de seguridad 21V711 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente