



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



771825463454

A/1/000001/1



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

May 2023

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

Safety Recall Notice 23S22 / NHTSA Recall 23V344

Your Vehicle Identification Number (VIN):

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 that 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?** The steering column upper shaft coupler bolts may not have been re-installed or torqued to specification at the plant.
- What is the risk?** A missing or improperly torqued bolt that secures the steering column upper shaft coupler can result in separation of steering system adjoining components, resulting in loss of steering control, which can increase the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has authorized your dealer to visually inspect the steering column upper shaft coupler fasteners. If both are present, the technician will verify torque on both fasteners. If one or both are missing, the technician will replace with new fasteners and torque to specification. This service will be performed on all affected vehicles 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 23S22. 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.
 If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support 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 parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

Do you need a rental vehicle?

If your dealer determines that your steering column is required to be repaired 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.

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 and procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to the repair of the steering column. 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 ford.com/support.

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00 AM – 8:00 PM (Eastern Time).

FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Ford Pro Contact Center at 1-800-34-FLEET**, choose Option #1, 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.

Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (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 NHTSA.gov. Reference NHTSA Safety Recall 23V344.

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



771825463454

A/3/000001/1



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

Mayo de 2023

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

Aviso de Campaña de seguridad 23S22 / Campaña 23V344 de la NHTSA

Número de identificación del vehículo (VIN):

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad de Tránsito y Vehículos Motorizados 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?

Los tornillos del acoplador de la flecha superior de la columna de la dirección no se reinstalaron o apretaron según la especificación en la planta.

¿Qué riesgo existe?

Si un tornillo que fija el acoplador de la flecha superior de la columna de la dirección no está presente o se ha apretado incorrectamente, se podría ocasionar la separación de los componentes adyacentes del sistema de dirección, lo cual genera una pérdida de control de la dirección y puede aumentar el riesgo de choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar visualmente los sujetadores del acoplador de la flecha superior de la columna de la dirección. Si ambos están presentes, el técnico verificará el par de apriete de ambos sujetadores. Si uno o ambos están ausentes, el técnico los reemplazará con sujetadores nuevos y los apretará según la especificación. Este servicio se llevará a cabo en todos los vehículos afectados sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para reparar será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su 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 23S22. Proporcione el VIN al distribuidor, el cual está impreso junto a su nombre 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.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support 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 efectuar 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.

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.

**¿Necesita un
vehículo de alquiler?**

Si su distribuidor determina que es necesario reparar la columna de la dirección 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.

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

Si usted ha pagado previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente se le recomienda realizar esta campaña para garantizar que se hayan utilizado las piezas y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación de la columna de la dirección. 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 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 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.

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 ford.com/support.

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 contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 1 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es fleet.ford.com.

Los representantes atienden de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 5:00 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 NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 23V344 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente