

10/24/2022

My name is [REDACTED], And I have a problem with Ford Company and my the Ford Edge

I bought my Ford Edge 2017 New, Silver, It now has 85,000 Miles on it, When I first got the recall letter about my Edge during COVIT, I CALLED DICK SMITH FORD LOCATED / AT 9505 East State Road 350 highway Raytown Missouri 64133

[REDACTED]

Talked to a lady name Dee Dee, at Dick Smith, She told me the parts were not in yet. This was during the first year of COVIT, 2019-2020, NO PARTS, I CALLED Back, 2020 still no Parts The lady DEE DEE SAID, they will let me know when parts come in, THEY DID NOT!!! the same lady Dee Dee, 2021 SAME THING, My car is at their shop every 3,000 miles for oil change, EVERY SINCE I HAVE HAD MY CAR NO ONE HAS ever touch my car, BUT DICK SMITH every 3,000 MILES OIL CHANGES made the suggestion that at 50,000 miles for a tune up why did they not do the recall on my car they waited till my warranty expired in Oct 2022 to tell me my car is out of warranty for a recall, Well the first of

Oct, 1<sup>st</sup> 2022, My engine light came on, So I called Dick Smith and made the appt to take it in, No leaks, runs good, Nothing clicking and they tell me I need a new engine because antifreeze is leaking into my engine, I see no leaks, I smell nothing, Nothing is dropping and nothing is leaking, And all of this Problem is because they Dick Smith Ford at the time did not do my recall, THEY HAD MY CAR TIME AND TIME AND TIME AGAIN FOR OIL CHANGES, AND TUNE UPS, WHY DID THEY NOT DO THE RECALL, Now I am stuff with the Edge 85,000 and Ford is not doing anything for me, I placed a call to your main Office of The Ford Corporation they took the complaint and told me someone would contact me, and no one has !!!! Still no one calls NOTHING!!! THE CASE NUMBER THEY GAVE ME WAS

[REDACTED] MY VIN NUMBER IS, 2FMPK4G93HB [REDACTED]

I WOULD EXPECT BETTER CUSTOMER SERVICE FROM FORD THAT WHAT I HAVE GOTTEN !!!!  
The company that took over Dick Smith ford is GREENWAY FORD

STILL @ 9505 EAST STATE ROUTE 350

RAYTOWN, MISSOURI 64133

[REDACTED]

*Oak Grove, Mo.* [REDACTED]

[REDACTED]

*AK*

[Redacted]

Oak Grove, Mo



US POSTAGE —PTNEY BOWEN  
ZIP 64108 \$ 000.81<sup>0</sup>  
02 4W  
0000341452 OCT 24 2022

NEF

Administration National Highway  
- Traffic Safety Administration  
1200 New Jersey Avenue S.E.  
Washington D.C. 20590

~~Safety Recall~~



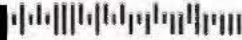
Ford Motor Company  
Ford Customer Service Division  
P. O. Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121-1904



771619484104



July 2022



OAK GROVE, MO

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

**Safety Recall Notice 22S43 / NHTSA Recall 22V413**

2017 Edge

Your Vehicle Identification Number (VIN): 2FMPK4G93H



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?** On your vehicle, it may be possible the transmission shifter cable bushing is damaged or missing.

**What is the risk?** A damaged or missing bushing could prevent the shifter from moving the transmission into the intended gear position and cause the vehicle to move in an unexpected direction. The transmission may not be in the park position, even though the shifter position indicates that the vehicle was shifted to park. Exiting a vehicle without the transmission in the park position and without application of the parking brake may allow the vehicle to roll, increasing the risk of injury or crash.

**What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company is working closely with its suppliers to produce parts for this repair. When parts become available, Ford Motor Company will notify you via mail to schedule a service appointment with your dealer for repairs to be completed free of charge (parts and labor). Parts are anticipated to be available 4<sup>th</sup> QTR 2022.

**What should you do?** When parts are available, Ford Motor Company will send a letter to inform you that parts are available and to contact your dealer to schedule a repair. Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. When parts are available, you should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. Until the vehicle is repaired, when shifting the vehicle into park, check the instrument cluster to see if it indicates the vehicle is in park position, and always apply the parking brake before the shifter is shifted into park. If you do not already have a servicing dealer, you can access [ford.com/support](http://ford.com/support) for dealer addresses, maps, and driving instructions. 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](http://nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 22V413.

**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.

Thank you for your attention to this important matter.

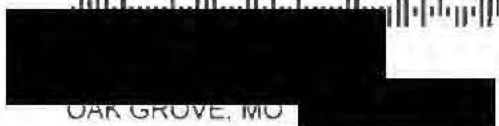
Ford Customer Service Division



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



771657110991



September 2022

Customer Satisfaction Program 22N12

2017 Edge

Your Vehicle Identification Number (VIN): 2FMPK4G93



At Ford Motor Company, we are committed not only to building high quality, dependable products, but also to building a community of happy, satisfied customers. To demonstrate that commitment, we are providing a no-charge Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?**

The flexplate (a component attached to the front of the transmission that interfaces with the starter motor) on your vehicle may be cracked. We are pleased to let you know that Ford Motor Company is providing a one-time repair to address this issue.

**What is the effect?**

If your flexplate is cracked, you may experience a rattling noise at vehicle start up and/or while driving the vehicle. The rattling noise may vary with vehicle operation and is most apparent with transmission in drive at idle speed. You may also feel a powertrain vibration, encounter an inability to start the engine, or experience a loss of motive power while driving.

This one-time repair of the flexplate is available with the following coverage: Until February 28, 2023 all vehicles have 100% coverage (regardless of time or mileage).

Starting March 1, 2023 the following coverages are available:

- 100% coverage – Up to 10 years of service, and 100,000 miles from the warranty start date of the vehicle, whichever occurs first.
- 50% coverage – Up to 10 years of service, and between 100,000 and 120,000 miles from the warranty start date of the vehicle, whichever occurs first.

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

If your vehicle's flexplate requires replacement due to a crack and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations, Ford Motor Company has authorized your dealer to replace the flexplate, transmission fluid pump, and torque converter free of charge (parts and labor). This is a one-time repair program.

**How long will it take?**

If the component mentioned above requires replacement, the time needed for this repair is less than two days. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required to allow the engine to cool prior to performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?**

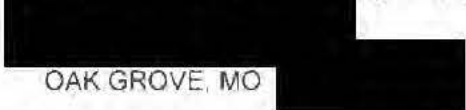
You do not need to return to your dealer for this repair unless you have a rattling noise at start up and/or while driving the vehicle. Please keep this letter as a reminder of the one-time repair offer for your cracked flexplate. If the flexplate is cracked and requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations, contact your dealer to schedule a service appointment. Provide the dealer with the VIN of your vehicle to schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 22N12. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter. Your dealer will replace the part at no charge.



Ford Motor Company  
 División de Servicio al Cliente de Ford  
 P. O. Box 1924  
 Dearborn, Michigan 48121



77165711099\*



OAK GROVE, MO

Septiembre de 2022

**Programa de satisfacción del cliente 22N12**

2017 Edge

Número de identificación del vehículo (VIN): 2FMPK4G93H-

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente sin costo alguno para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué usted recibe este aviso?**

El componente de la placa flexible (componente unido a la parte delantera de la transmisión que hace interfaz con el motor de arranque) de su vehículo se podría agrietar. Nos es muy grato informarle que Ford Motor Company está ofreciendo una reparación única para resolver este problema.

**¿Cuál es el efecto?**

Si su placa flexible se agrieta, usted podría experimentar un ruido tipo traqueteo al arrancar el vehículo o mientras conduce. El ruido de traqueteo podría variar con el funcionamiento del vehículo y es más notorio con la transmisión en manejo, en marcha mínima. También podría percibir una vibración del tren motriz, detectar una incapacidad de arrancar el motor o experimentar una pérdida de potencia motriz mientras conduce.

Esta reparación única de la placa flexible está disponible con la siguiente cobertura:

Hasta el 28 de febrero de 2023 todos los vehículos cuentan con cobertura al 100% (independientemente del tiempo o kilometraje).

A partir del 1 de marzo de 2023 se encuentran disponibles las siguientes coberturas:

- 100 % de cobertura: Hasta 10 años de servicio y 100,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía del vehículo, lo que se cumpla primero.
- 50 % de cobertura: Hasta 10 años de servicio y entre 100,000 y 120,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía del vehículo, lo que se cumpla primero.

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

Si es necesario reemplazar la placa flexible debido a una grieta y el vehículo está dentro de los límites de tiempo/millaje indicados, Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a reemplazar la placa flexible, la bomba de fluido de la transmisión y el convertidor de torsión, sin costo alguno (piezas y mano de obra). Este es un programa de reparación única.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se debe reemplazar el componente mencionado anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de dos días. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se necesite más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

**¿Qué debe hacer?**

No debe acudir a su distribuidor para realizar esta reparación a menos que exista un ruido de traqueteo en el arranque o mientras conduce el vehículo. Conserve esta carta como recordatorio de esta oferta de reparación única de la placa flexible agrietada. Si la placa flexible está agrietada y requiere reemplazo, y el vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo o millaje indicados, comuníquese con su distribuidor para programar una cita de servicio. Proporcione el VIN de su vehículo a su distribuidor para programar una cita de servicio con el fin de llevar a cabo el Programa de satisfacción del cliente 22N12. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta. Su distribuidor reemplazará las piezas sin costo alguno.



Ford Motor Company  
División de Servicio al Cliente de Ford  
P. O. Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121



771619484104

Julio de 2022

OAK GROVE, MO

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

**Seguridad Aviso de Campaña 22S43 / Campaña 22V413 de la NHTSA**

2017 Edge

Número de identificación del vehículo (VIN): 2FMPK4G93H

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 el buje del cable del cambiador de la transmisión de su vehículo esté dañado o ausente.

**¿Qué riesgo existe?**

Un buje dañado o ausente podría impedir que el cambiador mueva la transmisión a la posición de la marcha deseada y podría generar un movimiento del vehículo en una dirección inesperada. La transmisión podría no estar en la posición de estacionamiento, incluso si la posición de la palanca de cambios indica que el vehículo sí está en estacionamiento. Si sale del vehículo sin que la transmisión se encuentre en la posición de estacionamiento y sin aplicar el freno de estacionamiento, se podría producir un movimiento del vehículo, lo cual aumenta el riesgo de sufrir alguna lesión o de choque.

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

Ford Motor Company colabora estrechamente con sus proveedores para fabricar las piezas para esta reparación. Cuando estas estén disponibles, Ford Motor Company le avisará mediante correo para programar una cita de servicio con su distribuidor y así realizar las reparaciones sin costo alguno (piezas y mano de obra). Se prevé que las piezas estarán disponibles el 4º trimestre de 2022.

**¿Qué debe hacer?**

Cuando las piezas estén disponibles, Ford Motor Company le enviará una carta para informarle la disponibilidad de estas y solicitarle que se comunique con su distribuidor a fin de programar la reparación.

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo. Cuando las piezas se encuentren disponibles, deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Mientras no se repare el vehículo, al cambiar a estacionamiento, verifique que el tablero de instrumentos indique que el vehículo está en la posición de estacionamiento y siempre aplique el freno de estacionamiento antes de colocar la palanca de cambios en estacionamiento.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](http://ford.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar [nhtsa.gov](http://nhtsa.gov). Referencia: Campaña de seguridad 22V413 de la NHTSA.

**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 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.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente

- What should you do? (continued)** If you do not already have a servicing dealer, you can access [ford.com/support](https://ford.com/support) for dealer addresses, maps, and driving instructions.  
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 the flexplate is cracked and 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, insurance, and tax) 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 paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for service related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2023**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.
- 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 our records 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](https://ford.com/support).  
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 **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](https://fleet.ford.com).  
Representatives are available Monday through Friday: 7:00AM - 11:00PM and Saturday 7:00AM - 5:00PM (Eastern Time).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

Ford Customer Service Division

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [ford.com/support](http://ford.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

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 la placa flexible está agrietada y es necesario su reemplazo, 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, seguro e impuestos) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

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

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por los servicios relacionados con la reparación descrita. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2023**. Para evitar demoras, no envíe los recibos a Ford Motor Company.

**¿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. Recibió este aviso porque nuestros registros indican que usted es el propietario actual.

**¿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](http://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](http://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente