



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



771514859376

A/1/000001/0001



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

April 2019

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

Safety Recall Notice 18S24 / NHTSA Recall 18V-592

2014 C-MAX Energi

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 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? The 120-volt convenience charge cord provided with your vehicle may overheat at the wall outlet. The charge cord should not be used with a loose, worn, or damaged AC wall outlet, or with an extension cord, two-prong adapter, surge protector, timer, or any other adapter.

What is the risk? If the charge cord becomes overheated, it may cause burns, property damage, or charge cord damage, and can increase the risk of fire.

What will Ford and your dealer do? **Parts are now available to repair your vehicles.** Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect the factory equipped 120-volt charge cord set, and if necessary replace with an updated charge cord, which includes a thermistor at the plug to prevent over temperature, and an updated trunk storage container, 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? **Do not use your 120-volt convenience charge cord with a loose, worn, or damaged AC wall outlet, or with an extension cord, two-prong adapter, surge protector, timer, or other adapter. Refer to your owner’s manual for additional information on the proper use of the charge cord.**

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall **18S24**. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

If you have multiple affected Ford charge cords, please inform your dealer when requesting a service date. Bring all 120-volt convenience charge cords to the dealer to determine if they are affected.

Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. Owners should contact their dealer for an appointment to have their vehicle remedied as soon as practicable. Owners can continue to safely drive their vehicle if they follow all instructions and warnings contained in the recall notice.

If you do not already have a servicing dealer, you can access www.Fordowner.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.

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

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.

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 were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to a replacement of a Ford 120-volt convenience charge cord. 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: www.Fordowner.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 18V-592.

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



771514859376

A/3/000001/0001



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

Abril de 2019

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

Aviso de campaña de seguridad 18S24/Campaña 18V-592 de la NHTSA

2014 C-MAX Energi

Número de identificación del vehículo (VIN):

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 presenta un defecto relacionado con la seguridad del motor, 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?

El cable de carga de 120 voltios proporcionado con su vehículo podría sobrecalentarse en el tomacorriente de pared. El cable de carga no se debe utilizar con un tomacorriente de pared de CA dañado, desgastado o flojo ni con un alargador, un adaptador de dos patas, un protector de sobretensión, un temporizador ni con cualquier otro adaptador.

¿Qué riesgo existe?

Si el cable de carga se sobrecalentara, podría provocar quemaduras, daño a la propiedad o daño al cable de carga, con lo cual aumenta el riesgo de incendio.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar el conjunto de cables de carga de 120 voltios equipado de fábrica y, su fuera necesario, a reemplazarlo por un cable de carga actualizado, que incluye un termistor en el conector para evitar exceso de temperatura y un contenedor de almacenamiento de la cajuela actualizado, 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?

No use el cable de carga de 120 voltios con un tomacorriente de pared de CA dañado, desgastado o flojo ni con un alargador, un adaptador de dos patas, un protector de sobretensión, un temporizador u otro adaptador. Consulte el manual del propietario para obtener información adicional sobre el uso adecuado del cable de carga.

Llame de inmediato al distribuidor y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña **18S24**. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Si tiene varios cables de carga Ford este problema, informe al distribuidor al solicitar la cita de servicio. Lleve todos los cables de carga de 120 voltios para determinar si se ajustan a esta campaña.

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Los propietarios deben ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Los propietarios pueden continuar manejando sus vehículos si siguen todas las instrucciones y advertencias incluidas en este aviso de campaña de seguridad.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a www.Fordowner.com para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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.

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.

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

Si ha pagado previamente por la reparación que resuelve el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se hayan utilizado las piezas correctas.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por los servicios relacionados con el reemplazo del cable de carga Ford de 120 voltios. 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 de reembolso 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: www.Fordowner.com.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes: 8:00 am a 8:00 pm (hora local).

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: 8:00 am a 8:00 pm (hora local).

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 18V-592 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente