



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



771063986885

A/1/000001/0001



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

March 2020

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

**Safety Recall Notice 19S49 / NHTSA Recall 19V-859**

2020 Explorer

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?**

On your vehicle, the liquid fuel line may have been assembled with a protective sleeve that is not long enough.

**What is the risk?**

This may allow for potential hard contact with the protected vapor fuel line. Over time, the protective sleeve on the vapor fuel line may chafe through the plastic liquid fuel line and cause a fuel leak. A fluid leak at the top of the engine compartment could contact hot engine components, increasing 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 vehicles for a full length yellow-colored protective sleeve and a tie strap on the liquid fuel line. If the protective sleeve does not cover the full length of the liquid fuel line or if there is no tie strap present, dealers will remove the existing protective sleeve and replace with the correct length sleeve and secure it with a tie strap in the instructed location.

**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 19S49. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

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

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.Fordowner.com](http://www.Fordowner.com) for dealer addresses, maps, and driving instructions.

Ford Motor Company wants you to have this safety 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.**

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.

**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](http://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](http://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](http://www.safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 19V-859.

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



771063986885

A/3/000001/0001



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

Marzo de 2020

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

**Aviso de campaña de seguridad 19S49 / Campaña 19V-859 de la NHTSA**

2020 Explorer

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?**

En su vehículo, la tubería de combustible líquido podría no haberse ensamblado con una manga protectora lo suficientemente extensa.

**¿Qué riesgo existe?**

Eso podría permitir un posible contacto violento con la tubería de vapor de combustible protegida. Con el tiempo, la manga protectora en la tubería de vapor de combustible puede atravesar la tubería de combustible líquido de plástico y provocar una fuga de combustible. Una fuga de líquido en la parte superior del compartimiento del motor podría entrar en contacto con los componentes calientes del motor, 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 autorizó que su distribuidor inspeccione los vehículos en busca de una manga protectora de largo completo y color amarillo y una cinta de amarre en la tubería de combustible líquido. Si la manga protectora no cubre el largo completo de la tubería de combustible líquido o si no hay una cinta de amarre, los distribuidores quitarán la manga protectora existente, la reemplazarán con la manga del largo correcto y la asegurarán con una cinta de amarre en la ubicación indicada.

**¿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.

**¿Qué debe hacer?**

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña 19S49. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

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.Fordowner.com](http://www.Fordowner.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 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 de dicho aviso 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.

**¿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](http://www.Fordowner.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 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](http://www.fleet.ford.com).

Los representantes atienden de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (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](http://www.safercar.gov). Mencione la Campaña de seguridad 19V-859 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente