



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



771384860660

A/1/000001/1



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

June 2021

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

**Safety Recall Notice 19S38 / NHTSA Recall 19V-767**

2015 Transit

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

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 driveshaft flexible coupling may crack resulting in driveline noise and vibration. Continued driving with a cracked flexible coupling may cause separation of the driveshaft. **This safety recall (19S38) supersedes safety recall 17S15 (NHTSA recall 17V-408).**
- What is the risk?** When the driveshaft separates, you may lose motive power while driving, and the transmission may not hold the vehicle in park creating the risk of unintended vehicle movement. In addition, a separated driveshaft can damage surrounding components, including brake and fuel lines. A driveshaft separation creates the risk for crash, fires, and injury.
- What will Ford and your dealer do?** **Parts are available to perform permanent repairs.** Ford Motor Company has authorized your dealer to **perform the permanent repair**. As a permanent repair, your dealer will replace the front driveshaft section and install a universal joint free of charge (parts and labor). Unless the permanent repair is complete, Ford **does not recommend** driving your vehicle over 40,000 miles on the driveshaft flexible coupling.
- 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?** **If your vehicle experiences any abnormal driveline noise or vibration, seek service immediately and remember to apply the park brake when shifting into park.**

Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter. Once the permanent repair is completed your vehicle will be closed from the recall.

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 [owner.ford.com](http://owner.ford.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.

**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.

**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).

**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 [safercar.gov](http://safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 19V-767.

**What if you have already paid for this repair?**

You may be eligible to receive a reimbursement for the cost of repairs made prior to receiving this notice. You may submit your receipts along with the attached Reimbursement Request Form to Ford Motor Company at P.O. Box 6251, Dearborn Michigan 48121-6251.

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



771384860660

A/3/000001/1



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

Junio de 2021

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

**Aviso de campaña de seguridad 19S38 / Campaña 19V-767 de la NHTSA**

2015 Transit

Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

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 acoplamiento flexible de la flecha de mando de su vehículo corre el riesgo de agrietarse, lo cual podría generar ruido y vibración del eje propulsor. Manejar continuamente con un acoplamiento flexible agrietado podría ocasionar la separación de la flecha de mando. **Esta campaña de seguridad (19S38) reemplaza a la campaña de seguridad 17S15 (campaña 17V-408 de la NHTSA).**

**¿Qué riesgo existe?**

Cuando la flecha de mando se separa, se podría perder potencia motriz mientras maneja y la transmisión podría no sostener el vehículo en estacionamiento, lo cual genera un riesgo de movimiento involuntario del vehículo. Adicionalmente, la separación de la flecha de mando podría dañar los componentes cercanos, incluido el freno y las tuberías de combustible. La separación de una flecha de mando genera riesgo de choque, incendio y lesiones.

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

**Las piezas para realizar las reparaciones definitivas ya se encuentran disponibles.** Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a **realizar la reparación definitiva**. En la reparación definitiva, el distribuidor reemplazará la sección de la flecha de mando delantera e instalará una junta universal sin costo alguno para usted (piezas y mano de obra). A menos que se haya realizado la reparación definitiva, Ford **no recomienda** manejar su vehículo más de 40,000 millas con el acoplamiento flexible de la flecha de mando.

**¿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?**

**Si su vehículo experimenta algún ruido o vibración fuera de lo normal, acuda a un distribuidor para recibir servicio de inmediato y recuerde aplicar el freno de estacionamiento cuando cambie a estacionamiento.** Proporcione su VIN al distribuidor; este se encuentra impreso debajo de su nombre al inicio de esta carta. Una vez realizada la reparación definitiva, el vehículo se cerrará para la campaña.

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.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

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 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 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.

**¿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, 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: [fleet.ford.com](http://fleet.ford.com).

Los representantes atienden de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora local).

**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 [safercar.gov](http://safercar.gov). Mencione la campaña de seguridad 19V-767 de la NHTSA.

**¿Qué sucede si usted ya pagó por esta reparación?**

Usted podría recibir un reembolso del costo de las reparaciones realizadas antes de recibir este aviso. Envíe los recibos junto con el formulario de solicitud de reembolso adjunto a [Ford Motor Company, P.O. Box 6251, Dearborn Michigan 48121-6251](mailto:Ford_Motor_Company_P.O_Box_6251_Dearborn_Michigan_48121-6251).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente