



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

ELECTRONIC SERVICE REQUESTED

771024807519

PH 0 A/1/000001/1

August 2023



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



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

Safety Recall Notice 20S30 / NHTSA Recall 20V-331

Your 2012 Focus was brought in for repair to replace the door latches under Safety Recall 15S16 or 16S30. A Ford Motor Company investigation has uncovered that some number of latches were not replaced or may not have been replaced correctly. The date codes of your latches need to be inspected to ensure your vehicle received the proper repair. We believe, especially in today's environment, many customers would prefer to do the inspection on their own rather than visiting the dealer. We are offering both a self-inspection option and an option to have your dealer inspect your vehicle, should you prefer it. A dealer inspection will remain available even if you begin the inspection on your own.

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? Your vehicle was previously repaired under Safety Recall 15S16 or 16S30. During that repair, your vehicle's door latches were to be replaced to help reduce the risk of doors not closing or doors opening while driving. It is possible that one or more of your door latches was not replaced or may not have been replaced correctly.

What is the risk? If a door latch was not replaced, there is still a risk that the pawl spring tab inside the door latch could break. This condition will typically prevent the door from latching. In certain situations, where the door is able to be closed, the door may unlatch while driving, increasing the risk of injury.

What needs to be done? The door latch date codes in your vehicle need to be inspected to verify that the previous door latch recall repair was completed as intended. For your convenience, Ford is providing you with the option to complete this simple inspection yourself. Please visit fordlatchrecall.com or scan the QR code at the beginning of this letter. Download and print the inspection sheet with illustrated instructions and watch the brief tutorial video on the website to familiarize yourself with the procedure. Both the video and instructions can be found on the landing page of the website. Follow steps 1-4 located on the illustrated instructions to complete the inspection process. By utilizing this option, you should not need to take your vehicle to your dealer unless your vehicle is exhibiting door latching concerns (door will not latch or opens while driving).

What needs to be done? (continued)

In the unlikely event that the system cannot confirm the latches on your vehicle based on your input, or if your vehicle is exhibiting door latching concerns, you will need to take your vehicle to your dealership for additional inspection and/or repairs.

If you do not wish to complete this inspection yourself, your dealer will inspect your vehicle for you.

How long will it take?

You can complete this simple inspection on your vehicle in 15 minutes or less.

Alternatively, if you take your vehicle to your dealer, the time needed for inspection and any necessary 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 is not exhibiting any door latching concerns, decide if you want to inspect your vehicle or have your dealer complete the inspection. If you decide to inspect it on your own, please do so as soon as possible.

If your vehicle's door latches are not working properly, or if you want your dealer to inspect your vehicle, please call your dealer without delay and request a service date for Recall 20S30. Provide the dealer with your VIN.

Can we assist you further?

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: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

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

ELECTRONIC SERVICE REQUESTED

771024807519

PH 0 A/3/000001/1

Agosto de 2023



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



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

Aviso de campaña de seguridad 20S30 / Campaña 20V-331 de la NHTSA

En su Focus 2012 ya se realizó una reparación para reemplazar las chapas de las puertas, conforme a la Campaña de seguridad 15S16 o 16S30. En una investigación de Ford Motor Company se detectó que un número de chapas no se reemplazó, o no se efectuó correctamente el reemplazo. Para asegurar que en su vehículo se haya realizado la reparación adecuada, se deben inspeccionar los códigos de fecha de las chapas. Pensamos que, en el contexto actual, muchos clientes preferirían realizar ellos mismos la inspección, en lugar de visitar el distribuidor. Ofrecemos la opción de inspección personal así como también la opción de llevar el vehículo al distribuidor para inspección, la que sea de su preferencia. La inspección en un distribuidor permanecerá disponible incluso si usted comienza la inspección usted mismo.

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?

Su vehículo fue reparado anteriormente conforme la Campaña de seguridad 15S16 o 16S30. Durante esa reparación, las chapas de las puertas se debieron reparar con el fin de reducir el riesgo de que las puertas no cerraran o que las puertas se abrieran mientras el vehículo está en movimiento. Es posible que una o más de las chapas de las puertas no se haya reemplazado o no se haya reemplazado correctamente.

¿Qué riesgo existe?

Si la chapa de una puerta no se reemplazó, el riesgo de que se rompa la lengüeta del resorte del trinquete en el interior de la chapa continúa presente. En general, esta condición evita que las puertas se traben. En determinadas situaciones, si bien ha sido posible cerrar las puertas, estas pueden abrirse mientras maneja, lo que aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué se debe hacer?

Los códigos de fecha de las chapas de las puertas del vehículo se deben inspeccionar para verificar que se haya realizado la reparación asociada a la campaña de la chapa de la puerta anterior, según lo previsto.

Para su comodidad, Ford desea proporcionarle la opción de realizar esta simple inspección por usted mismo. Visite fordlatchrecall.com o escanee el código QR al principio de esta carta. Descargue e imprima la hoja de inspección con instrucciones ilustradas y vea el breve video del tutorial en el sitio web para familiarizarse con el procedimiento. Tanto el video como las instrucciones se pueden encontrar en la página de llegada del sitio web. Siga los pasos 1-4 ubicados en las instrucciones ilustradas para finalizar el proceso de inspección. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al concesionario, a menos que el vehículo presente problemas para trabar la chapa de la puerta (la puerta no se traba o se abre mientras maneja).

**¿Qué se debe hacer?
(continuación)**

En el poco probable caso de que el sistema no pueda confirmar que las chapas de su vehículo son seguras, en base a sus comentarios, o si existen problemas con las chapas de las puertas, deberá llevar el vehículo al distribuidor para una inspección o reparación adicional.

Si no desea realizar usted mismo esta inspección, su distribuidor inspeccionará el vehículo.

¿Cuánto tiempo tomará?

Esta simple inspección del vehículo a usted le tomará 15 minutos o menos.

Alternativamente, si lleva el vehículo a su distribuidor, el tiempo necesario para esta inspección y cualquier reparación necesaria será de 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 no presenta ningún problema con las chapas de las puertas, decida si desea inspeccionar usted mismo el vehículo o si lo llevará a un distribuidor para inspección. Si opta por inspeccionar usted mismo el vehículo, hágalo tan pronto como sea posible.

Si las chapas de las puertas de su vehículo no están funcionando correctamente, o si desea que un distribuidor inspeccione el vehículo, llame a su distribuidor a la brevedad y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 20S30. Proporcione el VIN a su distribuidor.

¿Podemos hacer algo más por usted?

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).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente