



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



771367131410

A/1/000001/1



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

May 2021

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

Safety Recall Notice 21S17 / NHTSA Recall 21V202

2020 F-550 Ford Truck

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, which was built on a chassis supplied by Ford, 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 rear axle may contain an inadequate volume of lubricating oil.

What is the risk?

An inadequate volume of rear axle lubricant may result in rear wheel bearing damage potentially leading to bearing seizure. Bearing seizure may lead to rear axle or driveshaft failure. A rear axle or driveshaft failure may result in loss of vehicle motive power, loss of transmission park function, and loss of parking brake function, increasing the risk of a crash.

What will Ford and your dealer do?

Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect and perform the actions listed below, depending on the vehicle mileage and part availability, free of charge (parts and labor).

- If 5 miles or less are on the odometer, check and top off the rear axle lubricant.
- If greater than 5 miles on the odometer and Ford parts are available, replace the rear axle wheel bearings and seals, and drain and refill the axle with new lubricant.
- If greater than 5 miles on the odometer and Ford parts are not available, an interim service procedure will be performed.
- A follow-up service appointment will be required when Ford parts become available.

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 may require an inspection to determine if parts need to be ordered.

What should you do?

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 21S17. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

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 unless you notice an odor, hear metallic grinding or whining sounds from the rear of the vehicle or perceive vehicle drag. If any of these symptoms are noticed, contact your dealer.

If you do not already have a servicing dealer, you can access owner.ford.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 parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Ford dealerships have implemented enhanced protocols to ensure both your safety and the safety of dealership employees. This includes specific procedures for cleaning and disinfecting customer vehicles before and after each vehicle is serviced. In most places, vehicle service has been deemed a critical service. Please contact your local dealer to confirm current service hours. For more information on how Ford and your local dealer are working hard to keep you on the road during these challenging times, please visit owner.ford.com.

Do you need a rental vehicle?

If your dealer determines that bearing 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 and insurance) 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 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 and procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to inadequate rear axle fluid lubrication failures. 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: 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.

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. Reference NHTSA Safety Recall 21V202.

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



771367131410

A/3/000001/1



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

Mayo de 2021

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

Aviso de campaña de seguridad 21S17 / Campaña 21V202 de la NHTSA

2020 F-550 Ford Truck

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 existe un defecto relacionado con la seguridad de su vehículo, el cual fue fabricado sobre un chasis suministrado por Ford, con el VIN que aparece 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 eje trasero de su vehículo podría contener un volumen no adecuado de aceite lubricante.

¿Qué riesgo existe? Un volumen no adecuado de lubricante del eje trasero podría ocasionar daño en el balero de rueda trasera, lo cual potencialmente podría agarrotar el cojinete. El agarrotamiento del cojinete podría provocar una falla en la flecha de mando o eje trasero. Una falla en la flecha de mando o eje trasero podría traducirse en una pérdida de potencia motriz del vehículo, una pérdida de la función de estacionamiento de la transmisión y una pérdida de la función del freno de estacionamiento, lo cual aumenta el riesgo de choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor? Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar y ejecutar las acciones mencionadas a continuación, según el millaje del vehículo y la disponibilidad de las piezas, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

- Si el odómetro muestra 5 millas o menos, revise el lubricante del eje trasero y rellene.
- Si el odómetro muestra más de 5 millas y hay piezas Ford disponibles, reemplace el balero de rueda del eje trasero y los sellos, además drene y rellene el eje con lubricante nuevo.
- Si muestra más de 5 millas en el odómetro, y no hay piezas Ford disponibles, se ejecutará un procedimiento de servicio provisorio.
- Cuando las piezas Ford estén disponibles, se requerirá una cita de servicio de seguimiento.

¿Cuánto tiempo tomará? El tiempo necesario para reparar 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, es posible que se realice una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

¿Qué debe hacer? Llame de inmediato al distribuidor y solicite una cita de servicio para realizar la campaña 21S17. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

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 de forma segura a menos que perciba algún olor, escuche sonidos de lijado metálico o chirrido provenientes de la parte trasera del vehículo o perciba un arrastre del vehículo. Si se observa alguno de estos síntomas, póngase en contacto con su distribuidor.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a 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 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.

¿Qué debe hacer?
(continuación)

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 y desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Los distribuidores Ford han implementado protocolos mejorados con el fin de asegurar tanto su seguridad como la de los empleados de los diferentes distribuidores. Esto incluye procedimientos específicos de limpieza y desinfección antes y después de realizar servicio en cada uno de los vehículos de nuestros clientes. En la mayoría de los lugares, la atención de vehículos se ha considerado un servicio esencial. Póngase en contacto con su distribuidor local para confirmar las horas de servicio actuales. Para obtener más información sobre cómo Ford y su distribuidor local están trabajando arduamente para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite owner.ford.com.

¿Necesita un
vehículo de alquiler?

Si su distribuidor determina que es necesario efectuar el reemplazo del cojinete 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 y seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

¿Ha pagado
anteriormente por
esta reparación?

Si usted ha pagado previamente por una reparación que resuelve el problema descrito en esta carta, igualmente debería realizar esta campaña para garantizar que su distribuidor utilice las piezas y siga los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con fallas producto de una lubricación inadecuada del fluido del eje trasero. 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 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: owner.ford.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 del este).

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.

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

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. Referencia: Campaña de seguridad 21V202 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente