



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



771378503482

A/1/000001/1



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

June 2021

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

Safety Recall Notice 21S28 / NHTSA Recall 21V407

2021 F-150 Ford Truck

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

Do not drive your vehicle until recall 21S28 has been completed.

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 steering gear installed on your vehicle may have a damaged internal component. The steering gear ball nut retainer may be cracked.
- What is the risk?** If the steering gear ball nut retainer is cracked, it can allow balls in the ball nut assembly to displace and wedge, displacing the retainer. This damage to the steering gear may result in increased steering efforts and the potential to not be able to turn the steering wheel while driving, increasing the risk of a crash.
- How long will it take?** The time needed for this repair is less than one-half day. However, due to service scheduling requirements or parts availability, your dealer may need your vehicle for a longer period of time.
- What should you do?** **Do not drive your vehicle until this steering gear repair is complete.** Ford has issued instructions to stop driving your vehicle under safety recall 21S28.
- You should contact your dealer and arrange to have your vehicle towed to the dealer (free of charge). Dealers will remove and replace the steering gear assembly, free of charge. Provide the dealer with the VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter. Your dealer has been instructed to tow your vehicle to the dealership and provide you with alternate transportation while your vehicle is having the steering gear repair completed.
- 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.
- 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.**

**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.

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).

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 NHTSA.gov. Reference NHTSA Safety Recall 21V407.

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



771378503482

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 21S28 / Campaña 21V407 de la NHTSA

2021 F-150 Ford Truck

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

No maneje el vehículo mientras no se haya realizado la campaña 21S28.

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 engranaje de la dirección instalado en su vehículo podría tener un componente interno dañado. El retenedor de la tuerca de bolas del engranaje de la dirección podría estar agrietado.

¿Qué riesgo existe?

Si el retenedor de la tuerca de bolas del engranaje de la dirección está agrietado, podría permitir que las bolas en el ensamble de la tuerca de bolas se desplacen y se acuñen, desplazando el retenedor. Este daño en el engranaje de la dirección podría implicar mayores esfuerzos para manipular la dirección y la posibilidad de no poder girar el engranaje de la dirección al manejar, lo que aumenta el riesgo de sufrir un choque.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio o la disponibilidad de piezas, es posible que su distribuidor tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

No maneje su vehículo mientras no se haya completado la reparación del engranaje de la dirección. Para la campaña de seguridad 21S28, Ford ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo.

Deberá ponerse en contacto con su distribuidor para que este se encargue de remolcar su vehículo (sin costo alguno). Los distribuidores retirarán y reemplazarán el ensamble del engranaje de la dirección, sin costo alguno. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta. Su distribuidor recibió las instrucciones de remolcar su vehículo hasta el taller y ofrecerle un transporte alternativo mientras se realiza la reparación del engranaje de la dirección.

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.

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.

**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.

¿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, 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, póngase en contacto 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).

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 21V407 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente