



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



771474034887

A/1/000001/1



October 2021

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

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

Compliance Recall Notice 21C20 / NHTSA Recall 21V653

2021 F-150 Ford Truck

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 your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (F/CMVSS) No. 208 (Occupant Crash Protection / Occupant Protection in Frontal Impacts), 209 (Seat Belt Assemblies) and 210 (Seat Belt Assembly Anchorages).

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, it may be possible that the driver and/or passenger front outboard seatbelts may have the strap routed only through the anchor soft rubber trim sleeve, and not properly routed through the metal anchor eyelet.

What is the risk?

An improperly assembled seatbelt does not comply with the requirements specified by Federal and Canadian Motor Vehicle Safety Standard (F/CMVSS) No. 208 (Occupant Crash Protection / Occupant Protection in Frontal Impacts), 209 (Seat Belt Assemblies) and 210 (Seat Belt Assembly Anchorages) and may not adequately restrain an occupant in a crash, increasing the risk of injury.

What will Ford and your dealer do?

Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect, and if necessary, replace the front driver and/or passenger seatbelt assembly free of charge (parts and labor).

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

What should you do?

To minimize your inconvenience, Ford is providing you with vehicle evaluation instructions which may allow you to continue to drive your vehicle while waiting for your service appointment. Please refer to the included instruction procedure for your vehicle evaluation information. If you do not feel comfortable performing the evaluation yourself, you are uncertain of the results for the driver front seatbelt, or your front driver seatbelt does not pass your evaluation, stop driving your vehicle and call your dealer without delay to request a service date for Recall 21C20 and arrange to have your vehicle towed. 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 compliance recall providing your driver's seat belt passes the customer evaluation. 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 the driver's seatbelt passes the customer evaluation.

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 compliance 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.

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 the front driver or passenger seat belt assembly requires replacement 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.

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 safercar.gov. Reference NHTSA Safety Recall 21V653.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division

Customer Inspection Sheet

 **IMPORTANT:** Performing this procedure does not replace the need for an inspection by a Ford technician. Please contact your local Ford dealership regardless of inspection results for a final inspection.

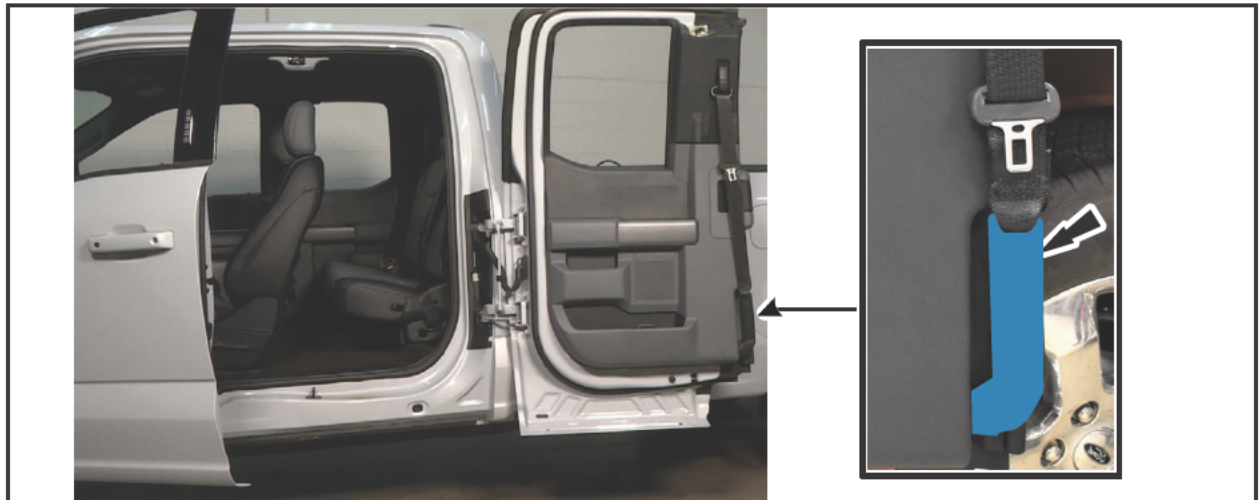
 **IMPORTANT:** If you are not comfortable with this inspection procedure or uncertain of the results of the driver side seatbelt, do not drive the vehicle and please notify your local Ford dealership to arrange for your vehicle to be picked up.

NOTE: Please read this procedure in its entirety, prior to performing the inspection. If possible, scan the QR code with a smartphone or tablet to view additional instructional videos that have been developed to assist with the inspection. Alternatively, you can navigate to <https://bcove.video/2TvJk91>.



STEP 1 Open the front and second-row driver side doors.

STEP 2 Locate the driver seat belt's soft rubber trim sleeve near the bottom of the second-row door, shown in the image below.



Bend Test

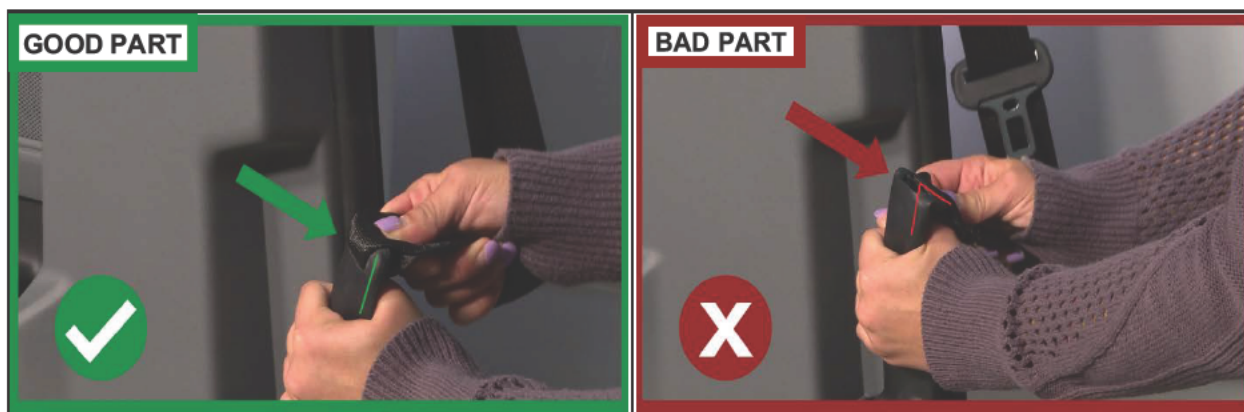
STEP 3 Grab the seatbelt strap just above where it loops through the rubber trim sleeve and attempt to bend the sleeve towards itself as shown in the image below and in the video. The seatbelt rubber trim sleeve should NOT bend or fold over.

— Does the rubber trim sleeve bend or fold over where the seatbelt strap loops through?

 **Yes - Bad Part.**

- If the **driver** seat belt's rubber trim sleeve bends or folds over where the seatbelt strap loops through, the vehicle should not be driven. Please contact your local Ford dealership to schedule your vehicle to be towed.
- If the **passenger** seat belt's rubber trim sleeve bends or folds over where the seatbelt strap loops through, no one should occupy that seat until the seatbelt is replaced. Please contact your local Ford dealership to schedule a service appointment at your earliest convenience.

 **No - Proceed to Step 4.**



Pull Test

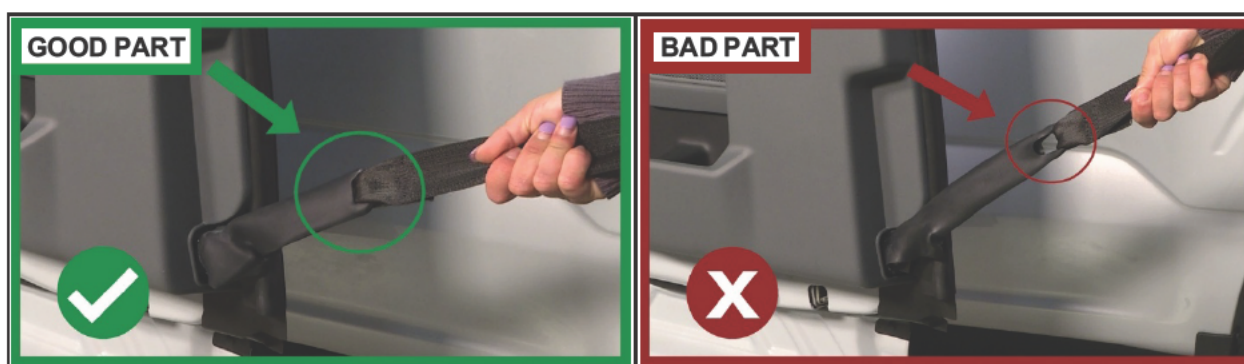
STEP 4 Make sure you are standing in a comfortable, well-balanced position and firmly grab the seatbelt strap just above the rubber trim sleeve with two hands. Strongly pull the seatbelt strap towards you while looking at the rubber trim sleeve opening. The seatbelt rubber trim sleeve opening should NOT stretch and it should NOT separate from the door as shown in image below and in the video.

— Did the rubber trim sleeve opening stretch or did it separate from the door?

✗ Yes – Bad Part.

- If the **driver** seat belt's rubber trim sleeve stretches or separates from the door, the vehicle should not be driven. Please contact your local Ford dealership to schedule your vehicle to be towed.
- If the **passenger** seat belt's rubber trim sleeve stretches or separates from the door, no one should occupy that seat until the seatbelt is replaced. Please contact your local Ford dealership to schedule a service appointment at your earliest convenience.

✓ No – Good Part. Repeat Steps 1-4 on the passenger front seatbelt, which is similar.



IMPORTANT: Performing this procedure does not replace the need for an inspection by a Ford technician.

STEP 5 Please contact your local Ford dealership regardless of inspection results for a final inspection.



Ford Motor Company
División de Servicio al Cliente de Ford
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771474034887

A/7/000001/1



Octubre de 2021

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

Aviso de campaña de cumplimiento 21C20 / Campaña 21V653 de la NHTSA

2021 F-150 Ford Truck

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, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con las normas federales de seguridad para vehículos de motor (F/CMVSS) n.º 208 (Protección del ocupante en caso de impacto/protección de ocupante en impactos frontales), n.º 209 (ensambles del cinturón de seguridad) y n.º 210 (Anclajes del ensamble del cinturón de seguridad).

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?

Es posible que la correa de los cinturones de seguridad externos del conductor y pasajero delantero de su vehículo esté instalada solo a través de la manga de la vestidura de hule suave del anclaje y no esté correctamente ubicada a través del ojal del anclaje de metal.

¿Qué riesgo existe?

Un cinturón de seguridad ensamblado incorrectamente no cumple con los requisitos especificados por las normas federales de seguridad para vehículos de motor (F/CMVSS) n.º 208 (Protección del ocupante en caso de impacto/protección de ocupante en impactos frontales), n.º 209 (ensambles del cinturón de seguridad) y n.º 210 (Anclajes del ensamble del cinturón de seguridad) y podría no sostener adecuadamente a un ocupante en caso de choque, lo cual aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar y, si fuera necesario, a reemplazar el ensamble del cinturón de seguridad del conductor y/o del pasajero delantero, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿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, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Además, se realizará una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

¿Qué debe hacer?

A fin de causarle el menos inconveniente posible, Ford está proporcionando instrucciones para la evaluación del vehículo, lo cual podría permitirle continuar manejando el vehículo mientras espera su cita de servicio. Consulte el procedimiento instructivo incluido para obtener información de la evaluación del vehículo. Si no se siente cómodo para realizar la evaluación usted mismo, si está dudoso de los resultados del cinturón de seguridad delantero del conductor o su cinturón de seguridad delantero del conductor no aprueba la evaluación, no continúe manejando el vehículo y llame a un distribuidor tan pronto como sea posible para solicitar una cita de servicio para realizar la Campaña 21C20 y solicite que su vehículo sea remolcado. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de cumplimiento, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo siempre que el cinturón de seguridad del conductor apruebe la evaluación del cliente. 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 si el cinturón de seguridad del conductor aprueba la evaluación del cliente.

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 cumplimiento 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.

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 o 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 el ensamble del cinturón de seguridad delantero del conductor o del pasajero requiere reemplazo 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 el combustible y el seguro) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

¿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).

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 21V653 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente

Hoja de inspección del cliente



IMPORTANTE: La realización de este procedimiento no reemplaza la necesidad de que el técnico de Ford realice la inspección. Póngase en contacto con su distribuidor Ford local, independientemente de los resultados de la inspección, para realizar una inspección final.



IMPORTANTE: Si no se siente cómodo para realizar el procedimiento de inspección usted mismo, o si está dudoso de los resultados del cinturón de seguridad del lado del conductor, no continúe manejando el vehículo y notifique al distribuidor Ford local para coordinar el retiro de su vehículo.

NOTA:

Lea este procedimiento completo, antes de realizar la inspección.

Si es posible, escanee el código QR con un smartphone o tablet para ver videos instructivos adicionales que han sido desarrollados para contribuir con la inspección. Alternativamente, usted puede navegar a <https://bcove.video/2TvJk91>.

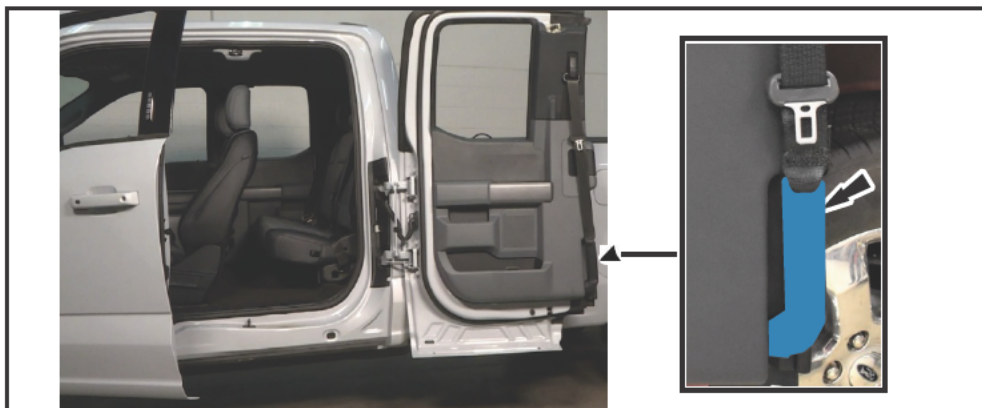


PASO 1

Abra las puertas delantera y de la segunda fila del lado del conductor.

PASO 2

Localice la manga de la vestidura de hule suave del cinturón de seguridad del conductor cerca de la parte inferior de la puerta de la segunda fila, tal como aparece en la imagen a continuación.



Prueba de curvatura

PASO 3

Agarre la correa del cinturón de seguridad justo sobre el lugar donde se hace el bucle a través de la manga de la vestidura de hule e intente para doblar la manga hacia sí misma, tal como aparece en la imagen de abajo y en el video. La manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad NO se debe doblar ni plegar.

— ¿La manga de la vestidura de hule se dobla o pliega en el lugar donde la correa del cinturón de seguridad hace un bucle?



Sí - Parte mala.

- Si la manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad del **conductor** se dobla o pliega en el lugar donde la correa del cinturón de seguridad hace un bucle, no se debe continuar manejando el vehículo. Póngase en contacto con su distribuidor local Ford a fin de programar el remolque del vehículo.
- Si la manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad del **pasajero** se dobla o pliega en el lugar donde la correa del cinturón de seguridad hace un bucle, nadie debe ocupar el asiento mientras no se reemplace el cinturón de seguridad. Póngase en contacto con su distribuidor local Ford a fin de programar una cita de servicio tan pronto como sea posible.



No - Vaya al paso 4.



Prueba de jalado

PASO 4 Asegúrese de estar cómodamente de pie, en una posición bien equilibrado y agarre firmemente la correa del cinturón de seguridad con las dos manos, justo sobre la manga de la vestidura de hule. Jale con fuerza la correa del cinturón de seguridad hacia usted mientras observa la abertura de la manga de la vestidura de hule. La manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad **NO** se debe estirar y **NO** se debe separar de la puerta, tal como se muestra en la imagen de abajo y en el video.

— ¿Se estiró la abertura de la manga de la vestidura de hule o se separó de la puerta?

X Sí – **Parte mala.**

- Si la manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad del **conductor** se estira o separa de la puerta, no se debe continuar manejando el vehículo. Póngase en contacto con su distribuidor local Ford a fin de programar el remolque del vehículo.
- Si la manga de la vestidura de hule del cinturón de seguridad del **pasajero** se estira o se separa de la puerta, nadie debe ocupar ese asiento mientras no se reemplace el cinturón de seguridad. Póngase en contacto con su distribuidor local Ford a fin de programar una cita de servicio tan pronto como sea posible.

✓ No – **Parte buena.** Repita los pasos 1 a 4 en el cinturón de seguridad del pasajero delantero, que es similar.



IMPORTANTE: La realización de este procedimiento no reemplaza la necesidad de que el técnico de Ford realice la inspección.

PASO 5 Póngase en contacto con su distribuidor Ford local, independientemente de los resultados de la inspección, para realizar una inspección final.