



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



771483402554

A/1/000001/1



November 2021

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

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

### **Safety Recall Notice 21S43 / NHTSA Recall 21V746**

2012 Explorer

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?**

Vehicles exposed to a corrosive environment where road salt is used extensively during winter months, could experience a seized rear suspension toe link ball joint resulting in a fractured rear suspension toe link.

While your vehicle was originally built with rear toe link bushings, it is possible that rear toe link ball joints susceptible to seizing were subsequently installed on your vehicle during rear suspension service (toe link or knuckle replacement) performed either by a Ford dealership, a private party or independent repair facility.

#### **What is the risk?**

A seized toe link ball joint can cause a rear toe link fracture. Rear toe link fracture while driving could result in unusual vehicle handling characteristics, or difficulty controlling the vehicle, and may increase the risk of a crash.

#### **What will Ford and your dealer do?**

Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect both toe link connections to determine if a replacement ball joint was installed.

If your vehicle still has both factory installed rear toe link bushings no repairs will be required and your dealer will close this recall.

If your vehicle has had one (or both) toe link bushing(s) replaced with a ball joint, your dealer will test the ball joint and if necessary, replace the rear wheel knuckle(s) and toe links(s), and adjust the rear toe alignment **as an interim repair**. This service procedure will leave this recall open on your vehicle. A final repair for vehicles with toe link ball joints will be available end of fourth quarter 2021 when parts are available to repair your vehicle.

These services must be performed on all affected vehicles at no charge to the vehicle owner.

- 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?** Please call your dealer without delay and request a service date for Recall **21S43**. 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. 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 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](http://owner.ford.com).
- Do you need a rental vehicle?** If your dealer determines that rear wheel knuckle(s) 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 test both rear toe link ball joints. You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to rear toe link fracture. 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](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).

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 21V746.

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



771483402554

A/4/000001/1



Noviembre de 2021

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

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

### **Aviso de campaña de seguridad 21S43 / Campaña 21V746 de la NHTSA**

2012 Explorer

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

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, 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?**

Los vehículos expuestos a entornos corrosivos, en los que se utiliza grandes cantidades de sal en los caminos durante los meses de invierno, podrían experimentar el agarrotamiento de la rótula del tirante de ajuste de convergencia de la suspensión trasera, lo cual se traduce en una fractura del tirante de ajuste de convergencia de la suspensión trasera.

Si bien su vehículo originalmente fue fabricado con bujes en el tirante de convergencia trasero, es posible que las rótulas del tirante de ajuste de convergencia trasero susceptibles a agarrotamiento se hayan instalado posteriormente en su vehículo durante un servicio a la suspensión trasera (reemplazo del tirante de ajuste de convergencia o mango) realizado por un distribuidor ford, una parte privada o un taller de reparaciones independiente.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Una rótula del tirante de ajuste de convergencia agarrotada puede causar una fractura del tirante de ajuste de convergencia trasero. Si mientras maneja se produce una fractura del tirante de ajuste de convergencia trasero, se podrían presentar características no deseadas de maniobrabilidad del vehículo o bien se podría producir una dificultad para controlar el vehículo, lo cual podría aumentar el riesgo de choque.

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

Ford Motor Company ha autorizado al distribuidor a inspeccionar ambas conexiones de los tirantes de ajuste de convergencia a fin de determinar si se instaló una rótula de reemplazo.

Si su vehículo todavía tiene ambos bujes del tirante de ajuste de convergencia trasero instalados de fábrica, no se requiere ninguna reparación y su distribuidor cerrará esta campaña.

**¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor? (continuación)**

Si en su vehículo se ha reemplazado uno o ambos bujes del tirante de ajuste de convergencia por una rótula, su distribuidor probará la rótula y, si fuera necesario, reemplazará el o los mangos de las ruedas traseras y los tirantes de ajuste de convergencia traseros **como una reparación temporal**. Este procedimiento de servicio dejará esta campaña abierta en su vehículo. A fines del cuarto trimestre de 2021, cuando las piezas se encuentren disponibles para realizar la reparación, se llevará a cabo una reparación definitiva en los vehículos con rótulas en el tirante de ajuste de convergencia.

Estos servicios se deben realizar en todos los vehículos afectados sin costo alguno para el propietario del vehículo.

**¿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, se realizará una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

**¿Qué debe hacer?**

Llame a su distribuidor lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña **21S43**. 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 con seguridad.

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

**¿Necesita un vehículo de alquiler?**

Si su distribuidor determina que es necesario efectuar el reemplazo del mango de las ruedas traseras 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.

**¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?**

Si ha pagado anteriormente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de probar ambas rótulas de los tirantes de ajuste de convergencia traseros.

**¿Ha pagado anteriormente por esta reparación? (continuación)**

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos de servicios relacionados con una fractura del tirante de ajuste de convergencia 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](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, 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](http://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](http://safercar.gov). Referencia: Campaña de seguridad 21V746 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente