



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



771481594337

A/1/000001/1



November 2021

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

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

Compliance Recall Notice 21C25 / NHTSA Recall 21V811

2020 Ranger

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 the front passenger outboard seatbelt on your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 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, the front passenger outboard seatbelt may have been assembled improperly, allowing the seatbelt to be routed only through the soft rubber trim sleeve and not also routed through the metal anchor eyelet.

What is the risk? An improperly assembled seatbelt does not comply with the requirements specified by Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 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 occupants in the event of a crash, increasing the risk for injury.

What will Ford and your dealer do? Ford Motor Company has authorized your dealer to:

- Inspect both front seatbelt assemblies free of charge.
- Provide a loaner vehicle, should one or both of your front seatbelts not pass inspection for your personal transportation at no charge (except for fuel and insurance) while your vehicle is at the dealership until remedy parts are available. Please see your dealer for guidelines and limitations.

Ford Motor Company is working closely with its suppliers to produce parts for this compliance recall. When parts become available, Ford Motor Company will notify you via mail to schedule a service appointment with your dealer. Parts are anticipated to be available by the end of 4th quarter, 2021.

How long will it take?

The time needed for this inspection 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?

To minimize your inconvenience, Ford Motor Company is providing you with instructions to perform a customer vehicle inspection on both front passenger and driver seatbelts, which may allow you to continue to drive your vehicle while waiting for your service appointment for inspection and for parts to become available. Please refer to the included Customer Inspection Procedure for instructions on completing the inspection. While Ford determined the front passenger seatbelt on your vehicle may be non-compliant, Ford is requesting that you inspect the front passenger and driver seatbelts. Please note, the inspection does not replace the need to have your vehicle inspected by a Ford dealership technician.

If you do not feel comfortable performing the inspection yourself or you are uncertain of the results of the inspection, stop driving your vehicle and call your dealer without delay to request a service date for Recall 21C25 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. You can continue to safely drive your vehicle providing, your driver's seatbelt passes the Customer Inspection Procedure. Should the front passenger seatbelt not pass inspection, do not allow any occupants to use this seating position. Contact your dealer for an appointment to have your vehicle inspected as soon as practicable. Should your dealer deem your vehicle does not pass inspection, when parts are available, Ford Motor Company will authorize your dealer to replace the seatbelt assembly, free of charge.

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.

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.

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.

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 the driver and/or passenger front seatbelt retractor and pretension assembly. 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).

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 21V811.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division

Customer Inspection Procedure

⚠ 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: F-150 shown in the video, Ranger similar.

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>. (0:59)



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?

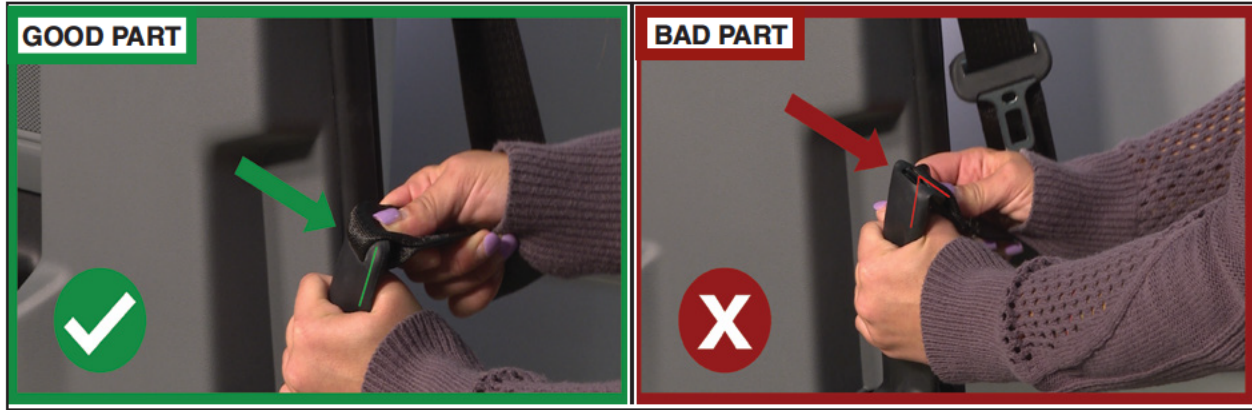
✓ No - Proceed to Step 4.

✗ 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.

NOTE: F-150 shown, Ranger similar.



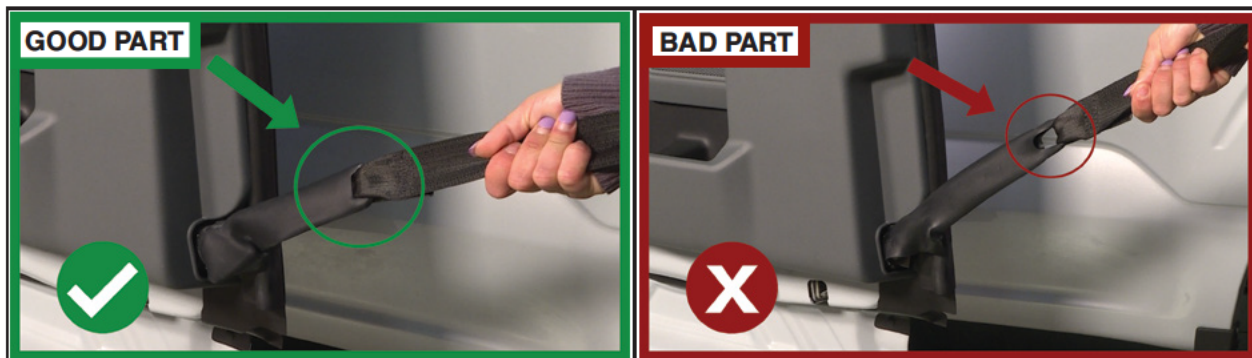
Pull Test

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?

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

NOTE: F-150 shown, Ranger similar.



⚠ 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.



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



771481594337

A/9/000001/1



Noviembre de 2021

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

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

Aviso de campaña de cumplimiento 21C25 / Campaña 21V811 de la NHTSA

2020 Ranger

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 EE. UU. Ford Motor Company ha determinado que el cinturón de seguridad exterior del pasajero de su vehículo, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con las normas federales de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) 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?

El cinturón de seguridad exterior del pasajero delantero de su vehículo podría haber sido ensamblado incorrectamente, lo cual permite que el cinturón pase solo a través de la manga de la vestidura de hule suave y no 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 (FMVSS) 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 los ocupantes 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 ambos ensambles de los cinturones de seguridad delanteros sin costo alguno para usted.
- Proporcionar un vehículo de préstamo si uno o ambos cinturones de seguridad delanteros no aprueban la inspección para su transporte personal, esto sin costo alguno para usted (excepto combustible y seguro) durante el tiempo que el vehículo se encuentre en el distribuidor y mientras no se encuentren disponibles las piezas para proporcionar una solución. Comuníquese con su distribuidor para conocer las pautas y limitaciones.

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

Ford Motor Company colabora estrechamente con sus proveedores para fabricar las piezas para esta campaña de cumplimiento. Cuando las piezas se encuentren disponibles, Ford Motor Company le notificará por correo para que programe una cita de servicio con su distribuidor. Se prevé que las piezas estarán disponibles a fines del cuarto trimestre de 2021.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta inspección será 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?

Para reducir al mínimo los inconvenientes, Ford Motor Company le ofrece instrucciones para que lleve a cabo una inspección del vehículo en ambos cinturones de seguridad delanteros, del pasajero y del conductor, lo cual podría permitirle continuar manejando el vehículo mientras espera la cita de servicio para inspección y mientras las piezas no se encuentren disponibles. Consulte el Procedimiento de inspección del cliente que se incluye con las instrucciones para llevar a cabo la inspección. Dado que Ford determinó que el cinturón de seguridad delantero del pasajero de su vehículo podría no cumplir con las especificaciones, Ford está solicitando que inspeccione los cinturones de seguridad delanteros del pasajero y del conductor. Tenga presente que la inspección no reemplaza la necesidad de llevar el vehículo a un distribuidor Ford para que sea inspeccionado por un técnico.

Si no se siente cómodo para realizar la inspección usted mismo o si está dudoso de los resultados de la inspección, 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 21C25 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 conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo. Puede continuar manejando su vehículo de forma segura si el cinturón de seguridad del conductor aprueba el Procedimiento de inspección del cliente. En caso de que el cinturón de seguridad del pasajero delantero no apruebe la inspección, no permita que los ocupantes utilicen esta posición del asiento. Póngase en contacto con su distribuidor a fin de realizar una inspección en su vehículo tan pronto como sea posible. En caso de que su distribuidor considere que el vehículo no aprueba la inspección, cuando las piezas se encuentren disponibles, Ford Motor Company autorizará al distribuidor a reemplazar el ensamble del cinturón de seguridad, sin costo alguno.

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.

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.

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.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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.

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

Si usted ha pagado previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente debe realizar esta campaña para asegurarse que su distribuidor haya utilizado las piezas correctas y los procedimientos adecuados.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Los reembolsos solo se ofrecerán por servicios relacionados con el ensamble del retractor y el pretensor del cinturón de seguridad delantero del conductor o del pasajero. 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).

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 21V811 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente

Procedimiento de inspección del cliente

⚠ IMPORTANTE: La realización de este procedimiento no reemplaza la necesidad de que un técnico de Ford realice una 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: En el video aparece F-150, Ranger es similar.

NOTA: Lea este procedimiento completo, antes de realizar la inspección. Si es posible, escanee código QR con un smartphone o tablet para ver videos instructivos adicionales que han sido desarrollados para contribuir con la inspección. Alternativamente, puede navegar a <https://bcove.video/2TvJk91>. (0:59)



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.



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.

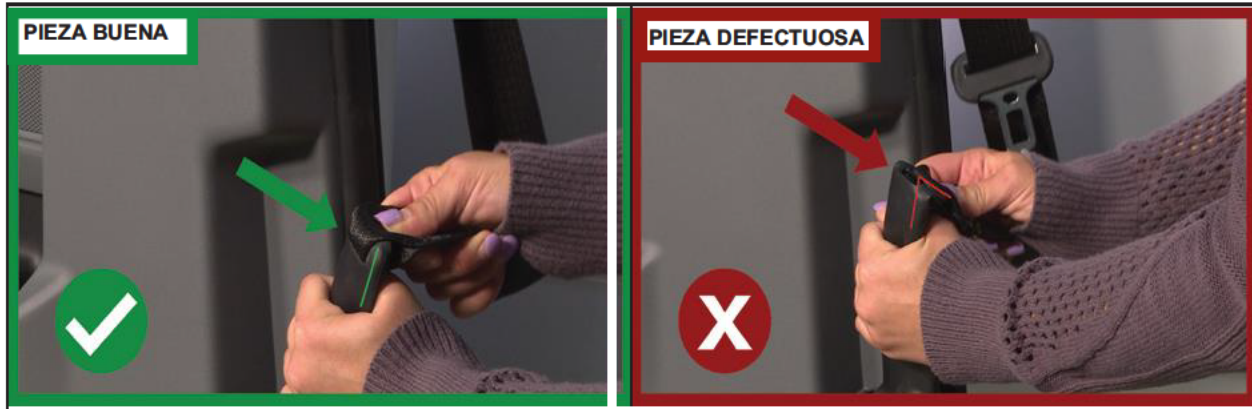
— ¿La manga de la vestidura de hule se dobla o pliega en el lugar donde la correa del cinturón de seguridad hace un bucle?

✓ No, Vaya al paso 4.

✗ Sí, **pieza defectuosa.**

- 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 forma un bucle, no 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.

NOTA: Se muestra F 150, Ranger es similar.



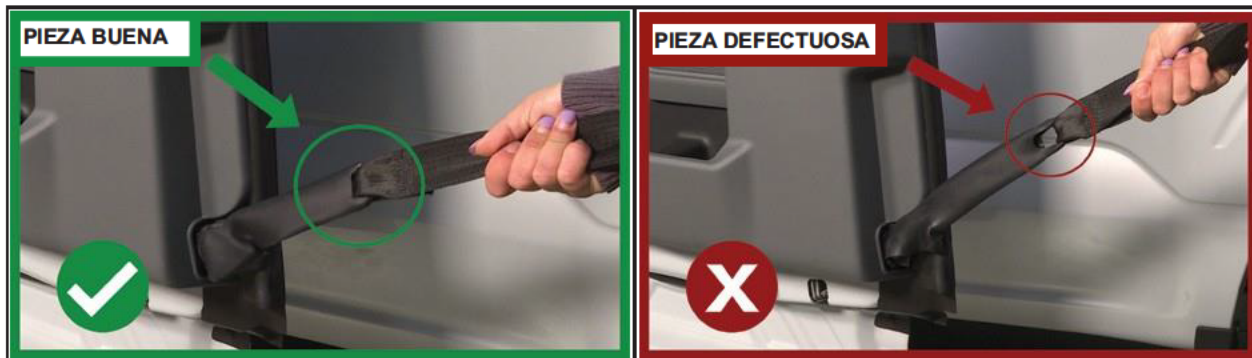
Prueba de jalado

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?

- ✓ No, **pieza buena**. Repita los pasos 1 a 4 en el cinturón de seguridad del pasajero delantero, que es similar.
- ✗ Sí, **pieza defectuosa**.
 - 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.

NOTA: Se muestra F-150, Ranger es similar.



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