



Ford Motor Company
Ford Customer Service Division
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771186374936

A/1/000001/1



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

July 2024

*** IMPORTANT SAFETY RECALL ***

Safety Recall Notice 24S02 / NHTSA Recall 24V031

2011 Explorer

This Notice Applies to Your Vehicle, Vehicle Identification Number (VIN): [REDACTED]

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 certain 2011-2019 Explorer vehicles, including your 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?**

In some of the affected vehicles it may be possible that some of the exterior A-pillar applique trim clip attachments are not properly engaged due to improper assembly or repair. If this occurs, the A-pillar applique trim, which borders the right and left side of the windshield, may be loose, missing or become detached.
- What is the risk?**

An exterior A-pillar trim part that detaches while driving can create a road hazard for other road users, increasing the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?**

Parts are now available to repair your vehicle. Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect and repair any loose or missing exterior A-pillar trim moldings 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. Your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered. Additional time will be required, after any part repairs, to allow adhesive to set.
- What should you do?**

Please call your dealer without delay and request a service date for Recall **24S02**. 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.

If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support 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.

Mobile Service	Ford Mobile Service is offered by participating dealers, contact your dealer for details.
Pick-Up and Delivery	Complimentary vehicle Pick-Up & Delivery service may also be available upon request through participating dealers. Your dealer will pick up your vehicle and return it with the repair completed.
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 replacement of exterior A-pillar applique molding(s) separate from windshield replacements. To verify eligibility and <u>expedite reimbursement</u>, 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 PO 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 (CRC) at 1-866-436-7332 and one of our representatives will be happy to assist you. The CRC is open on weekdays from 8:00 AM – 11:00 PM and on Saturday 8:00 AM - 8:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the CRC at the number listed using the Telecommunication Relay Service by dialing 711. If you wish to contact us through the Internet, our address is ford.com/support. FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our Ford Pro Contact Center at 1-800-34-FLEET, choose Option #1, 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: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (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 24V031.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company
Ford, División de Servicio al Cliente
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771186374936

A/3/000001/1



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

Julio de 2024

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

Aviso de Campaña 24S02 / Campaña 24V031 de la NHTSA

2011 Explorer

Este aviso se relaciona con su vehículo con el número de identificación del vehículo (VIN):



Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad de Tránsito y Vehículos Motorizados de los EE. UU.

Ford Motor Company determinó que existe un defecto relacionado con la seguridad en determinados vehículos Explorer 2011-2019, incluido el suyo, 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 concesionario, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuál es el problema?

En algunos de los vehículos afectados, es posible que algunos de los accesorios del clip de la vestidura ornamental del pilar A no estén correctamente acoplados debido a un montaje o reparación inadecuados. Si esto ocurre, la vestidura ornamental del pilar A, que bordea los lados derecho e izquierdo del parabrisas, puede estar suelta, faltar o desprenderse.

¿Qué riesgo existe?

Una pieza exterior del pilar A que se desprende mientras se conduce puede crear un peligro para otros usuarios de la carretera, lo que aumenta el riesgo de un accidente.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles. Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a inspeccionar y reparar cualquier moldura exterior de la vestidura del pilar A suelta o faltante sin cargo (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más. Se realizará una inspección del vehículo para determinar si se deben pedir piezas. Se necesitará tiempo adicional, después de cualquier reparación de piezas, para permitir que se seque el adhesivo.

¿Qué debe hacer?

Llame a su concesionario lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la campaña **24S02**. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitió instrucciones de dejar manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su concesionario a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support 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 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.

¿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.
Servicio móvil	El Servicio móvil de Ford se ofrece a través de los concesionarios que participan, comuníquese con su concesionario para obtener detalles.
Servicio de retiro y entrega	El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también podría estar disponible previa solicitud a través de los concesionarios que participan. Su concesionario retirará el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.
¿Pagó anteriormente por esta reparación?	Si pagó previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, se recomienda realizar esta campaña de todos modos, para garantizar que se hayan usado las piezas y los procedimientos correctos. Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones que pagó previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo de molduras de ornamento exteriores del pilar A, aparte de los reemplazos de parabrisa. Para comprobar si cumple con los requisitos y <u>agilizar el reembolso</u>, proporcione el recibo de pago original a su concesionario. También puede enviar las solicitudes de reembolso directamente a Ford Motor Company. Para solicitar un reembolso de Ford, envíe la solicitud de reembolso con toda la documentación que se solicita, 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 que se envían a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Se le regresará el recibo original. Comuníquese con el Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con la elegibilidad para el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.
¿Qué pasa si 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 su vehículo de inmediato y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su concesionario para solicitar ayuda. PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro Centro de Relación con Clientes (CRC) Ford al 1-866-436-7332 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC está abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el CRC al número que se menciona, mediante el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, para esto, marque el 711. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es ford.com/support. PROPIETARIOS DE FLOTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro Centro de contacto de Ford Pro al 1-800-34-FLEET, elija la opción n.º 1 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 7:00 a.m. a 11:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 5:00 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 NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 24V031 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente