



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



771143935696

A/1/000001/1



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

March 2024

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

**Safety Recall Notice 24S04 / NHTSA Recall 24V091**

2023 Explorer

This Notice Applies To Your Vehicle, 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 certain 2023 Explorer vehicles, including 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?** On your vehicle, the right front lower knuckle-to-strut fasteners may be missing or improperly torqued to the proper specification.
- What is the risk?** This may result in a change in steering effort and/or a steering pull. A sudden change in steering control increases the risk of a crash. Additionally, the brake hose can contact the tire or other suspension components, leading to abrasion damage and a brake fluid leak. A brake fluid leak can result in extended braking distances or a loss of braking, increasing the risk of a crash.
- What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect for the presence of the upper and lower knuckle-to-strut fasteners. If fasteners are present, the dealer will verify torque according to specification. If fasteners are missing or improperly torqued, new fasteners will be installed and torqued according to specification 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.
- What should you do?** Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 24S04. 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](https://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. 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.**

**Pick-Up and Delivery or Mobile Repair**

Complimentary vehicle Pick-Up & Delivery service may be available upon request through participating dealers. Your dealer will pick up your vehicle and return it with the repair completed. Mobile Repair may also be available.

**Do you need a rental vehicle?**

If your dealer determines that a more extensive repair 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 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 front right hand knuckle to strut bolts. 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 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 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 [ford.com/support](http://ford.com/support).

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00 AM – 8:00 PM (Eastern Time).

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](http://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](http://NHTSA.gov). Reference NHTSA Safety Recall 24V091.

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



771143935696

A/3/00001/1



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

Marzo de 2024

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

**Aviso de Campaña de seguridad 24S04 / Campaña 24V091 de la NHTSA**

2023 Explorer

Este aviso se aplica a su vehículo, Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

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 ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad en determinados vehículos Explorer 2023, 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 distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

**¿Cuál es el problema?**

Es posible que en su vehículo falten los sujetadores del mango al strut inferior delantero derecho o que estén mal apretados según la especificación correspondiente.

**¿Qué riesgo existe?**

Esto puede generar un cambio en el esfuerzo de la dirección o un jalón de la dirección. Un cambio repentino en el control de la dirección aumenta el riesgo de colisión. Adicionalmente, la manguera del freno puede entrar en contacto con la llanta u otros componentes de la suspensión, lo que provoca daños por abrasión y una fuga del líquido de frenos. Una fuga del líquido de frenos puede provocar distancias de frenado extendidas o una pérdida de frenado, lo cual aumenta el riesgo de choque.

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

Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a inspeccionar la presencia de los sujetadores superior e inferior del mango al strut. Si hay sujetadores presentes, el concesionario verificará que el par de apriete sea el adecuado de acuerdo con la especificación. Si faltan sujetadores o están mal apretados, se instalarán sujetadores nuevos y se apretarán según la especificación, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

**¿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.

**¿Qué debe hacer?**

Llame a su concesionario lo antes posible y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 24S04. 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 dejar manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor 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](https://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 efectuar 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.

¿Qué debe hacer?  
(continuación)

**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.**

**Servicio de retiro y entrega o reparación móvil**

El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos podría estar disponible previa solicitud a través de los concesionarios que participan. Su concesionario recogerá su vehículo y lo regresará con la reparación realizada. También podría estar disponible la reparación móvil.

¿Necesita un vehículo de alquiler?

Si su concesionario determina que es necesario efectuar una reparación más minuciosa y el vehículo debe permanecer en las instalaciones durante la noche, el concesionario está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto combustible y 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 se le recomienda realizar esta campaña para garantizar que se hayan utilizado las piezas y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con los tornillos del mango al strut delantero derecho. 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 de Ford, envíe la solicitud de reembolso 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 [ford.com/support](http://ford.com/support).

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 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](http://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](http://NHTSA.gov). Referencia: Campaña de seguridad 24V091 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente