



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



771242735971

A/1/000000/1



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

February 2025

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

Compliance Recall Notice 24C38 / NHTSA Recall 24V850

2024 Escape

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 certain 2024-2025 Escape vehicles, with the VIN shown above, fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 208 occupant crash protection compliance.

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, incorrect polyurethane material was used in the production of the instrument panel. This may lead to instrument panel substrate delamination, which could cause the passenger airbag to deploy incorrectly.

What is the risk? In the event of a crash necessitating deployment of the passenger airbag, the airbag may not deploy as intended, increasing the risk of injury. The instrument panel may also fragment during deployment and project fragments toward the occupant, increasing the risk of injury.

What will Ford and your dealer do? Parts are now available to repair your vehicle. Please confirm parts availability with your dealer when scheduling an appointment. Ford Motor Company has authorized your dealer to replace the instrument panel free of charge.

How long will it take? The time needed for this repair is less than one and a half days. 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 24C38. 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 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 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.

What should you do? (continued)	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.
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.
Do you need a rental vehicle?	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 (CRC) at 1-866-436-7332 and one of our representatives will be happy to assist you. The CRC is open on weekdays from 8:30 AM – 7:00 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 24V850.

Thank you for your attention to this important matter.

Customer Service Division



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



771242735971

A/3/000000/1



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

Febrero de 2025

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 24C38 / Campaña 24V850 de la NHTSA

2024 Escape

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 ha decidido que ciertos vehículos Escape 2024-2025, con el VIN que se muestra arriba, no cumplen con el Estándar Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) N.º 208 sobre protección de ocupantes en caso de colisión.

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 su vehículo se utilizó un material de poliuretano incorrecto en la producción del panel de instrumentos. Esto puede provocar la delaminación del sustrato del panel de instrumentos, lo que podría provocar que el airbag del pasajero se despliegue incorrectamente.

¿Qué riesgo existe?

En caso de un choque que requiera el despliegue de la bolsa de aire del pasajero, es posible que esta no se despliegue según lo previsto, lo que aumenta el riesgo de sufrir lesiones. El panel de instrumentos también podría fragmentarse durante el despliegue y proyectar fragmentos hacia el ocupante, lo que aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.

Confirme la disponibilidad de piezas con el concesionario al programar una cita. Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a reemplazar el panel de instrumentos sin cargo.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación es menos de un día y medio. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Llame de inmediato a su distribuidor y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 24C38. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de no 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 cumplimiento 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.

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 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.

¿Necesita un vehículo de alquiler?

Su 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 concesionario para conocer las pautas y limitaciones.

¿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 8:30 a.m. a 7:00 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 contactar 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 ponerse en contacto 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 24V850 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente