



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



771226575898

A/1/000001/1



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

December 2024

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

Compliance Recall Notice 24C39 / NHTSA Recall 24V852

2020 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 certain 2020-2025 Explorer, Lincoln Aviator, 2020-2024 Escape, Lincoln Corsair, 2018-2024 F-150, Expedition and Lincoln Navigator vehicles built for US export markets, including the VIN shown above, fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 208 Occupant crash protection.

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? The air bag warning label was not installed on your vehicle.

What is the risk? A missing airbag warning label can lead to a lack of customer awareness of the airbag system and its deployment in the event of a crash; and can potentially hinder your understanding of the airbag system functionality, increasing the risk of a crash.

What will Ford do? Please review the air bag warning label provided with this letter.
No other action is required.

What should you do? You do not need to contact your dealer for this program.
Ford has not issued instructions to stop driving your vehicle under this compliance recall.
If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support for dealer addresses, maps, and driving instructions.
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.

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 label was provided.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to a replacement dashboard air bag warning label. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer.

Have you previously paid for this repair? (continued)

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](https://nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 24V852.

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



771226575898

A/3/000001/1



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

Diciembre de 2024

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 24C39 / Campaña 24V852 de la NHTSA

2020 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 ha determinado que algunos vehículos Explorer, Lincoln Aviator 2020-2025, Escape, Lincoln Corsair 2020-2024, F-150, Expedition y Lincoln Navigator 2018-2024 fabricados para los mercados de exportación de EE. UU., incluido el suyo con el VIN que aparece arriba, no cumplen con la norma federal de seguridad de vehículos para motor (FMVSS) No. 208 Occupant crash protection (Protección contra colisión del ocupante).

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?

La etiqueta de alerta de la bolsa de aire no se instaló en su vehículo.

¿Qué riesgo existe?

Una etiqueta de alerta de la bolsa de aire faltante puede generar una falta de conocimiento del cliente sobre el sistema de las bolsas de aire y su despliegue en caso de choque; además, podría complicar su capacidad de comprender el funcionamiento del sistema de las bolsas de aire, lo cual aumenta el riesgo de choque.

¿Qué medidas adoptará su Ford?

Revise la etiqueta de alerta de la bolsa de aire proporcionada con esta carta.

No se requiere ninguna otra acción.

¿Qué debe hacer?

No es necesario ponerse en contacto con su concesionario para este programa.

Para esta campaña de conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo.

Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a ford.com/support para conocer las direcciones de los concesionarios, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

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.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si usted ha pagado previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se haya proporcionado la etiqueta correcta.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación? (continuación)

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones que pagó previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo de la etiqueta de alerta de la bolsa de aire del tablero. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, 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 24V852 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente