



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



771202640047

A/1/000001/1



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

September 2024

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

**Safety Recall Notice 24S51 / NHTSA Recall 24V594**

2023 Maverick

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 2023 Bronco Sport, 2023-2024 Maverick, and 2023 Mustang Mach-E 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?** In some of the affected vehicles, the windshield wiper motor may be missing sealer between the gear cover and gear housing allowing water to intrude into the wiper motor. The missing sealer may cause the windshield wipers to become inoperable.

**What is the risk?** Inoperable windshield wipers may cause reduced visibility or loss of visibility in certain conditions, increasing the risk of a crash.

**What will Ford and your dealer do?** Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect the windshield wiper motor free of charge (labor).  
**If your vehicle requires a new windshield wiper motor, parts for this repair are currently low in stock.** Ford Motor Company is working closely with its suppliers to produce more parts. When parts are available, Ford Motor Company will notify you via mail to schedule a service appointment with your dealer for repairs to be completed free of charge (parts and labor).

**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?** Please call your dealer without delay and request a service date for Recall 24S51 to have the inspection of the windshield wiper motor completed. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

**If the windshield wiper motor fails the inspection and parts are not available to complete the repair, when parts become available, Ford Motor Company will send a letter to inform you that parts are available and to contact your dealer to schedule a repair.**

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](http://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.

<b>What should you do? (continued)</b>	<p><b>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.</b></p> <p>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.</p>
<b>Mobile Service</b>	Ford Mobile Service is offered by participating dealers, contact your dealer for details.
<b>Pick-Up and Delivery</b>	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.
<b>Do you need a rental vehicle?</b>	If your windshield wiper motor fails the inspection and is inoperable, and if repair parts are not available, your dealer may be authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel and insurance) until repair parts become available. Please see your dealer for guidelines and limitations.
<b>Have you previously paid for this repair?</b>	<p>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 were used.</p> <p>You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to replacement of the windshield wiper motor. To verify eligibility and <u>expedite reimbursement</u>, give your paid original receipt to your dealer.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>What if you no longer own this vehicle?</b>	<p>If you no longer own this vehicle and have an address for the current owner, please forward this letter to the new owner.</p> <p>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.</p>
<b>Can we assist you further?</b>	<p>If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your dealership's Service Manager for assistance.</p> <p><b>RETAIL OWNERS:</b> If you have questions or concerns, please contact our <b>Ford Customer Relationship Center (CRC) at 1-866-436-7332</b> 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.</p> <p>If you wish to contact us through the internet, our address is <a href="http://ford.com/support">ford.com/support</a>.</p> <p><b>FLEET OWNERS:</b> If you have questions or concerns, please contact our <b>Ford Pro Contact Center at 1-800-34-FLEET</b>, 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 <a href="http://fleet.ford.com">fleet.ford.com</a>.</p> <p>Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (Eastern Time).</p> <p>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 <a href="http://NHTSA.gov">NHTSA.gov</a>. Reference NHTSA Safety Recall 24V594.</p>

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



771202640047

A/3/000001/1



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

Septiembre de 2024

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 24S51 / Campaña 24V594 de la NHTSA**

2023 Maverick

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 existe un defecto relacionado con la seguridad de algunos vehículos Bronco Sport 2023, Maverick 2023-2024 y Mustang Mach-E 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 concesionario, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

#### **¿Cuál es el problema?**

En algunos de los vehículos afectados, es posible que al motor del limpiaparabrisa le falte el sellador entre la cubierta del engranaje y la carcasa del engranaje, lo que permite que el agua ingrese al motor del limpiaparabrisa. La falta de sellador puede provocar que los limpiaparabrisas dejen de funcionar.

#### **¿Qué riesgo existe?**

Si los limpiaparabrisa no funcionan pueden causar una reducción de la visibilidad o la pérdida de la visibilidad en determinadas condiciones, lo cual aumenta el riesgo de choque.

#### **¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?**

Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a inspeccionar el motor del limpiaparabrisa, sin costo alguno (piezas y mano de obra).

**Si su vehículo requiere un nuevo motor del limpiaparabrisa, actualmente hay una escasez de piezas en existencia para esta reparación.** Ford Motor Company colabora estrechamente con sus proveedores para producir más piezas. Una vez que las piezas se encuentren disponibles, Ford Motor Company le notificará mediante correo para que programe una cita de servicio con su concesionario y realice las reparaciones sin costo alguno (piezas y mano de obra).

#### **¿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 concesionario tarde un poco más.

#### **¿Qué debe hacer?**

Llame cuanto antes a su concesionario y solicite una cita de servicio para llevar a cabo la Campaña 24S51 donde se realizará la inspección del motor del limpiaparabrisa. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

**Si el motor del limpiaparabrisa no pasa la inspección y no hay piezas disponibles para llevar a cabo la reparación, una vez que estas se encuentren disponibles, Ford Motor Company le enviará una carta de notificación para que se comunique con su concesionario y programe la reparación.**

Para esta campaña de seguridad, Ford no ha emitido 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](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.**

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.

**¿Necesita un vehículo de alquiler?**

Si el motor del limpiaparabrisa no pasa la inspección y no funciona, y no hay piezas de reparación disponibles, su concesionario podría estar autorizado a proporcionarle un vehículo de alquiler para su transporte personal, sin costo (excepto combustible y seguro) hasta que las piezas de reparación se encuentren disponibles. Comuníquese con su concesionario para conocer las pautas y limitaciones.

**¿Pagó anteriormente por esta reparación?**

Si anteriormente ha pagado por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña de seguridad a fin de asegurarse de que se hayan utilizado las piezas correctas.

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 del motor del limpiaparabrisa.

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](http://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](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 24V594 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente