



## SPECIAL POLICY

This notice applies to your VIN 4NUDS [REDACTED]

**CSC-10053491-4411**

AUGUST 2014

Dear Isuzu Customer,

As the owner of a 2005 model year Isuzu Ascender vehicle VIN 4NUDS [REDACTED], your satisfaction with our product is very important to us.

Recently, you may have received a letter informing you that your 2005 model year Isuzu Ascender VIN 4NUDS [REDACTED], was involved in a Special Policy. The program provided additional coverage for the fuel level sensor if the sensor ever failed. Even if you have previously notified of this Special Policy, please review the details of this Special Policy below so that you can participate in the Special Policy if you have not already done so.

**Do not take your vehicle to your Isuzu service facility as a result of this letter unless you believe that your vehicle has the condition as described in the next paragraph.**

### WHAT IS THE CONDITION?

In some of these vehicles, the fuel level sensor may wear prematurely. This wear could cause the fuel gauge to read empty after filling the tank and cause the Service Engine and Low Fuel lights to illuminate. Illumination of these lights is accompanied by a chime when the vehicle is started. If your vehicle is equipped with a Driver Information Center (DIC), you will also see the Fuel Level Low message displayed. As the fuel level in the tank drops, the lights, DIC message, and chimes may turn off and the gauge may display a reading; however, the reading may indicate a slightly higher level of fuel than what is in the tank. Eventually, as the sensor continues to wear, the fuel gauge will stop working, or always read empty, and the Service Engine and Low Fuel lights will illuminate continuously, again accompanied by a chime when the vehicle is started and a Low Fuel Message in the DIC (if so equipped).

Even though your vehicle may no longer be covered by its New Vehicle Limited Warranty and you may not be the vehicle's original owner, we still want to help you correct this condition if it occurs on your vehicle.

### WHAT WE HAVE DONE

Isuzu is providing owners with additional protection for the fuel level sensor. If this condition occurs in your vehicle within 10 years of the date your vehicle was originally placed in service or 120,000 miles, whichever occurs first, the condition will be repaired for you at no charge. Diagnosis or repair for conditions other than the condition described above is not covered under this special policy.

### WHAT YOU SHOULD DO

Contact our special assistance center at 844-827-3919. We will identify a service facility for you, based on your location and assist you in making arrangements for this service. When you visit the Service Facility please present this letter or refer to Fuel Level Sensor Special Policy.

If you have any problems obtaining the needed repair or believe that this repair has not been made within a reasonable time, you may contact:

**Isuzu Owner Relations**  
Isuzu Motors America, LLC  
1400 South Douglass Road Suite 100, Anaheim, CA 92806  
844-827-3919

### REIMBURSEMENT

If you have already paid for repairs to address the condition covered by this special policy, you may be eligible to have those costs reimbursed. The enclosed form explains the terms under which reimbursement may be available and how to request reimbursement. Among other things, you will need to provide the original or a clear copy of the paid receipt or invoice verifying the repair and the costs of that repair.

We regret any inconvenience this action may cause you; however, we have taken this action in the interest of your continued satisfaction with our products.

Sincerely,

Isuzu Motors America, LLC

**Important:** If you have sold or traded your Isuzu vehicle, please enter the owner's name and address, if known, on the attached "Change of Information" postcard, tear off at both perforations, and drop it in the mail. Postage has already been paid. We will contact the new owner.

Federal law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days. Lessor means a person or entity that is the owner, as reflected on the vehicle title, of any five or more leased vehicles.



## POLITICA ESPECIAL

Esta notificación aplica a su vehículo número de serie VIN 4NUDS [REDACTED]

AGOSTO 2014

Apreciado Cliente de Isuzu,

Como propietario de un vehículo Isuzu Ascender 2005, con número de serie VIN 4NUDS [REDACTED], su satisfacción con nuestro producto es muy importante para nosotros.

Recientemente debe haber recibido una carta informándole que su Isuzu Ascender 2005 con número de serie VIN 4NUDS [REDACTED] estaba incluido en una Política Especial. El programa proveía una cubierta adicional para el sensor del nivel de combustible, si alguna vez [REDACTED] defecto. Aunque usted halla sido previamente notificado de esta Política Especial, por favor revise los detalles que le explicamos a continuación, de manera que pueda participar en esta Política Especial, si es que no lo ha hecho.

**No visite su centro de servicio Isuzu a menos que usted entienda que su vehículo presenta la condición según descrita a continuación en el próximo párrafo.**

### ¿CUAL ES LA CONDICION?

En algunos de estos vehículos, el sensor del nivel de combustible podría sufrir de un desgaste prematuro. Este desgaste podría ocasionar que al llenar el tanque de combustible, el medidor del nivel lea que el mismo está vacío y causaría que se iluminen en el panel de instrumentos las luces indicadoras de servicio al motor, "Service Engine" y la de nivel bajo de combustible, "Low Fuel". La iluminación de estas, está acompañada de un sonido durante el encendido. Si su vehículo está equipado con un centro de información para el conductor, "Driver Information Center" (DIC), también notará un mensaje de bajo nivel de combustible. Según baja el nivel de combustible, las luces indicadoras antes mencionadas, el mensaje del (DIC) y el sonido producido durante el encendido desaparecerán y el medidor de combustible debe presentar una lectura de nivel; sin embargo el indicador de nivel indicará un nivel un poco más alto de lo que en realidad está en el tanque. En la eventualidad, según el sensor siga desgastándose, el medidor de combustible dejará de funcionar, o presentará una lectura indicando que el tanque está vacío y continuamente encenderá las luces indicadoras de servicio al motor, "Service Engine" y la de nivel bajo de combustible, "Low Fuel", y nuevamente estará acompañado del sonido durante el encendido del vehículo, además del mensaje en el (DIC), si el vehículo estuviera equipado con éste.

Aunque su vehículo se encuentre fuera de los términos de garantía que adquirió con la compra de mismo, o que usted no sea el primer dueño del mismo, nos interesa ayudarle para que esta condición sea reparada, si ocurriera en su vehículo.

### ¿QUE HEMOS HECHO NOSOTROS?

Isuzu les está proveyendo a los propietarios una cubierta adicional en el sensor del nivel de combustible. Si esta condición ocurriera en su vehículo dentro del término de 10 años a partir de la fecha de compra o de registro del primer dueño. En adición al término de años, se les extiende a 120,000 millas, condicionado a lo primero que ocurra de ambas cubiertas. La condición ha de ser reparada **libre de costo**. Cualquier otro diagnóstico o reparación no descritos previamente en este documento, no están cubiertos en esta política especial.

### ¿QUE DEBE HACER USTED?

Favor comunicarse con el centro de asistencia especial al 844-827-3919. Basado en su localización, nosotros identificaremos algún centro de servicio para usted y le asistiremos en coordinar la cita con algún centro de servicio. Al asistir a su cita favor presentar esta carta o haga referencia a la política especial en relación al sensor del nivel de combustible.

De surgir algún problema para obtener la reparación necesaria, o entienda que esta reparación no ha sido realizada en un tiempo razonable, debe comunicarse con el:

**Isuzu Owner Relations**  
Isuzu Motors America, LLC  
1400 South Douglass Road Suite 100, Anaheim, CA 92806  
844-827-3919

### REEMBOLSO

Si ya usted pagó por reparar esta condición cubierta por esta política especial, podría ser elegible para que estos costos le sean reembolsados. La forma adjunto explica los términos bajo los cuales se le podría reembolsar y el procedimiento para el mismo. Entre otras cosas, necesita proveer recibo o factura original que certifique los costos incurridos en la mencionada reparación.

Lamentamos los inconvenientes que esta acción les pueda causar; sin embargo, hemos tomado esta acción en el interés de su continua satisfacción con nuestros productos.

Sinceramente,

Isuzu Motors America, LLC

**Importante:** Si usted ha vendido o negociado su vehículo Isuzu y conoce el nombre y dirección del nuevo propietario, favor llenar la tarjeta adjunto, "Cambio de Información". Desprenda por las áreas perforadas y deposítela en un buzón del correo. El franqueo es pre pagado. Nosotros nos comunicaremos con el nuevo propietario.

La Ley Federal requiere que todo arrendador de vehículos que reciba esta notificación está en la obligación de enviar al arrendatario copia de la misma dentro del término de 10 días. El significado de arrendador; persona o entidad que es el propietario, según registrado en el título de propiedad del vehículo, de cinco o más vehículos arrendados.

## CUSTOMER REIMBURSEMENT PROCEDURE

If you have paid to have this condition corrected prior to this notification, you may be eligible to receive reimbursement.

Requests for reimbursement may include parts, labor, fees and taxes. Reimbursement may be limited to the amount the repair would have cost if completed by an authorized service facility.

Your claim will be acted upon within 60 days of receipt.

**If your claim is:**

- Approved, you will receive a check,
- Denied, you will receive a letter with the reason(s) for the denial, or
- Incomplete, you will receive a letter identifying the documentation that is needed to complete the claim and offered the opportunity to resubmit the claim when the missing documentation is available.

To file a claim for reimbursement, please follow the instructions on the Claim Form provided on the reverse side of this procedure. If you have any questions or need assistance, please contact Isuzu Owner Relations at 1-800-255-6727, or email at [customerservice@isza.com](mailto:customerservice@isza.com)

## PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO PARA EL CLIENTE

Si ya usted pagó por reparar esta condición, previo a esta notificación, usted podría ser elegible para que estos costos le sean reembolsados.

La solicitud de reembolso podría incluir; piezas, labor, otros cargos e impuestos. El reembolso podría estar limitado a la cantidad de lo que hubiera costado, si la reparación hubiera sido realizada por un centro de servicio autorizado.

Su reclamación ha de ser evaluada dentro del término de 60 días posterior a su recibo.

### **Si su reclamación es:**

- Aprobada, usted recibirá un cheque,
- Declinada, usted recibirá una carta en la cual se le explica el motivo o motivos para su declinación, o
- Incompleta, usted recibirá una carta identificando la documentación necesaria para completar su reclamo, y de estar disponible, brindándole la oportunidad para que el reclamo sea re-sometido.

Para someter una reclamación de reembolso, favor seguir las instrucciones provistas en la Forma de Reclamación al dorso de este procedimiento. De surgir alguna pregunta, o de necesitar información adicional, favor comunicarse con el Isuzu Owner Relations al 1-800-255-6727 o mediante email a [customerservice@isza.com](mailto:customerservice@isza.com).

## Customer Reimbursement Claim Form

If you have paid to have this condition corrected prior to this notification, you may be eligible to receive reimbursement. Requests for reimbursement may include parts, labor, fees and taxes. Reimbursement may be limited to the amount the repair would have cost if completed by an authorized service facility.

Your claim will be acted upon within 60 days of receipt.

This section to be completed by Claimant

Date Claim Submitted: \_\_\_\_\_

17-Digit Vehicle Identification Number (VIN): \_\_\_\_\_

Mileage at Time of Repair: \_\_\_\_\_ Date of Repair: \_\_\_\_\_

Claimant Name (please print): \_\_\_\_\_

Street Address or PO Box Number: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ ZIP Code: \_\_\_\_\_

Claimant Email: \_\_\_\_\_

Daytime Telephone Number (include Area Code): \_\_\_\_\_

Evening Telephone Number (include Area Code): \_\_\_\_\_

Amount of Reimbursement Requested: \$ \_\_\_\_\_

The following documentation must accompany this claim form.

Original or clear copy of all receipts, invoices, and/or repair orders that show:

- The name and address of the person who paid for the repair.
- The Vehicle Identification Number (VIN) of the vehicle that was repaired.
- What problem occurred, what repair was done, when it was done, and who did it.
- The total cost of the repair expense that is being claimed.
- Payment for the repair in question and the date of payment.  
(copy of front and back of cancelled check, or copy of credit card receipt)

My signature to this document attests that all attached documents are genuine and I request reimbursement for the expense I incurred for the repair covered by this letter.

Claimant's Signature: \_\_\_\_\_

If your claim is:

- Approved, you will receive a check,
- Denied, you will receive a letter with the reason(s) for the denial, or
- Incomplete, you will receive a letter identifying the documentation that is needed to complete the claim and offered the opportunity to resubmit the claim when the missing documentation is available.

Please mail this claim form and the required documents to:

**Isuzu Owner Relations**  
**1400 S. Douglass Road, Suite 100**  
**Anaheim, CA 92806**

Reimbursement questions should be directed to the following number:  
1-800-255-6727

Or E mail at [customerservice@isza.com](mailto:customerservice@isza.com)

## Forma de Reclamación para Reembolso al Cliente

Si ya usted pagó por reparar esta condición, previo a esta notificación, usted podría ser elegible para que estos costos le sean reembolsados. La solicitud de reembolso podría incluir; piezas, labor, otros cargos e impuestos. El reembolso podría estar limitado a la cantidad de lo que hubiera costado, si la reparación hubiera sido realizada por un centro de servicio autorizado.

Su reclamación ha de ser evaluada dentro del término de 60 días posterior a su recibo.

Esta sección es para ser completada por el reclamante

Fecha de Sometido: \_\_\_\_\_

Los 17 Dígitos del Número de Serie del Vehículo (VIN): \_\_\_\_\_

Millaje al Día de Reparación: \_\_\_\_\_ Fecha de Reparación: \_\_\_\_\_

Nombre del Reclamante (Letra de Molde): \_\_\_\_\_

Dirección Postal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico del Reclamante: \_\_\_\_\_

Número de Teléfono Diurno (incluye código de área): \_\_\_\_\_

Número de Teléfono Nocturno (incluye código de área): \_\_\_\_\_

Cantidad del Reembolso Solicitado: \$ \_\_\_\_\_

Los siguientes documentos deben acompañar esta forma de reclamación:

Original o copia legible de todos los recibos, facturas y orden de reparación con la siguiente información:

- Nombre y dirección de la persona que pagó por la reparación.
- Número de serie del vehículo, (VIN) del vehículo que fue reparado.
- Cual fue el problema, qué se realizó, dónde se realizó y quién la realizó.
- Costo total de la reparación que está siendo reclamada.
- Método de pago y fecha en que se realizó.  
(Copia del cheque cancelado por ambos lados, o copia del recibo de la tarjeta de crédito).

Mi firma en este documento, atestigua que todos los documentos anejados son genuinos y yo solicito el reembolso de mis gastos incurridos por la reparación incluida en esta carta.

Firma del Reclamante: \_\_\_\_\_

Si su reclamación es:

- Aprobada, usted recibirá un cheque,
- Declinada, usted recibirá una carta en la cual se le explica el motivo o motivos para su declinación,
- Incompleta, usted recibirá una carta identificando la documentación necesaria para completar su reclamo, y de estar disponible, brindándole la oportunidad para que el reclamo sea re-sometido.

Favor enviar esta forma vía correo con toda la documentación requerida a la siguiente dirección:

**Isuzu Owner Relations**  
**1400 S. Douglass Road, Suite 100**  
**Anaheim, CA 92806**

Preguntas relacionadas a este reembolso deben ser dirigidas al siguiente número de teléfono:

1-800-255-6727

Vía correo electrónico: [customerservice@isza.com](mailto:customerservice@isza.com)

**ISUZU**

*Isuzu Motors America, LLC.*

*1400 South Douglass Road, Suite 100*

*Anaheim, California 92806*

FIRST CLASS MAIL

U.S. POSTAGE

**PAID**

Whittier, CA

Permit No. 175

**SPECIAL POLICY NOTICE**