



Customer Outreach
PO Box 8338
Saint Joseph, MO 64508

product.safety@altec.com
connect.altec.com/login

Phone 1-877-GO ALTEC
Facsimile 1-877-659-9929

IMPORTANT SAFETY RECALL

This notice applies to your vehicle. Refer to the provided list.

NHTSA Safety, FMVSS Compliance, or Emissions Recall

Dear Altec Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act and the Canada Motor Vehicle Safety Act.

Altec Industries, Inc. has received notification from an Original Equipment Manufacturer (OEM) that a condition exists relating to motor vehicle safety, compliance, or emissions in a vehicle you possess that is equipped with Altec equipment.

Refer to the attached documentation that follows this letter. If you have additional questions, please contact your Altec Account Manager. You may also contact the OEM using the contact information provided in the attached recall notice.

For US owners: after contacting the OEM according to the attached notice, if you are still not able to have the safety condition remedied within a reasonable time, you may write to: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590 or call 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) or go to <http://www.safercar.gov>.

If you had this repair performed before you received this letter, you may be eligible to receive reimbursement for the cost of obtaining a pre-notification remedy of the problem associated with this recall.

If you have sold or retired the unit, update the records through Altec Connect. If you have leased this equipment to another person or company, you are required by Federal Law to forward a copy of this notice to the lessee by first class mail within ten (10) days of the receipt of this notice.

We appreciate your assistance in following this action in the interest of your safety and continued satisfaction with Altec products.

Thank you for your immediate attention on this important matter.



COMPONENT/SUPPLIER RECALL CSR-3104-A

Restraint Instructions (Ford 23C20 — NHTSA 23V-420)

Units Affected: Certain Expedition and Navigator model year 2018 to 2023 vehicles built March 2017 through May 2023; Super Duty model year 2019 to 2023 vehicles built March 2018 to May 2023. Verify your unit is affected by reviewing the attached list or accessing Altec Connect.

Background: Altec is committed to providing our customers reliable products from initial delivery throughout the useful life of the machine.

Ford Motor Company has decided your vehicle with the VIN shown in the attached list fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard 202a Head Restraints.

Refer to the included communication from Ford Motor Company for more information.

Customer Action: Follow the guidance in the included communication from Ford Motor Company.

Requirements: Altec is not able to perform this repair.

Completion and Warranty: This repair is not covered under the Altec Warranty Policy.

Altec Contact Info:

Altec Connect: connect.altec.com/login



Phone: 1-877-GO ALTEC (1-877-462-5832) | Options: 1 - Parts; 2 - Shop Service; 3 - Mobile Service; 4 - Technical Support; 5 - Global Rental Service Request; 6 - Chassis Repair

Altec Use Only	
Inspection labor	0.0 hr
Repair labor	0.0 hr
Account #	NA
Travel	Not included
NHTSA code	90
Prime fail P/N	NA
Doc ref	NA

Altec Use Only			
Description	Part No.	Qty	Warranty
NA	-	-	No



Ford Motor Company
Ford Customer Service Division
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121

July 2023

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

Compliance Recall Notice 23C20 / NHTSA Recall 23V420

Mr. John Sample
123 Main Street
Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

Ford Motor Company has decided that your vehicle, with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 202a Head Restraints.

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 supplemental owner's guide does not include an accurate description of all head restraints and instructions for adjusting or removing certain center head restraints. |
| What is the risk? | Customers do not have access to an accurate description of all head restraints and instructions for adjusting or removing certain center head restraints. Inability to access this information increases the risk of injury in the event of a crash. |
| What will Ford and your dealer do? | Ford Motor Company has provided an addendum, with this letter, that includes an accurate description of all head restraints and describes how to adjust and remove the head restraints for certain center seating positions. |
| What should you do? | <p>Please place the head restraint owner's manual addendum provided with this letter in your vehicle's glovebox with the supplemental owner's guide. You do not need to visit your dealer, but you have the option to take your vehicle to a Ford or Lincoln dealer for assistance with properly installing the mailed owner's manual addendum into your vehicle's glovebox, free of charge (parts and labor).</p> <p>Ford <u>has not</u> issued instructions to stop driving your vehicle under this compliance recall.</p> <p>If you do not already have a servicing dealer, you can access ford.com/support for dealer addresses, maps, and driving instructions.</p> <p>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.</p> <p>NOTE: You can receive information about Recalls and Customer</p> |

Have you previously paid for this repair? (continued)

information. 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 P.O. 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.

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.

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.

Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (Eastern Time).

MOTORHOME OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Motorhome Customer Assistance Center toll-free at 1-866-906-9811**. Representatives are available 24 hours a day.

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 23V420.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division

Asientos traseros

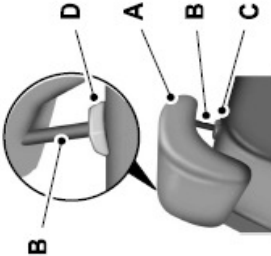
APÉNDICE

La información de este apéndice complementa la información del Manual del propietario complementario.

PRECAUCIONES CON EL ASIENTO TRASERO

Cabecera central de la segunda y tercera fila - Vehículos con asientos manuales y eléctricos

La tercera fila solo está disponible en Expedition y Navigator.



La cabecera consta de lo siguiente:

- A Espuma de absorción de energía y estructura.
- B Dos vástagos de acero.
- C Botón de ajuste y liberación de la manga guía.
- D Botón de desbloqueo y retiro de la manga guía.

Ajuste de la cabecera

Para levantar la cabecera, jálela hacia arriba.

Para bajar la cabecera, haga lo siguiente:

1. Mantenga presionado el botón de ajuste y liberación.
2. Presione la cabecera hacia abajo.

Retiro de la cabecera

1. Jale la cabecera hacia arriba hasta que alcance su posición más alta.
2. Mantenga presionado el botón de ajuste y liberación de la manga guía así como el botón de desbloqueo y retiro.
3. Jale la cabecera hacia arriba.

Rear Seats

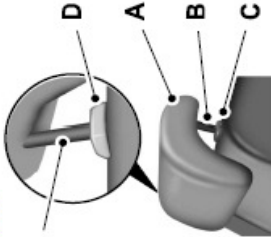
ADDENDUM

The information in this addendum supplements the information in your Supplemental Owner's Manual.

REAR SEAT PRECAUTIONS

Second and Third Row Center Head Restraint - Vehicles with Manual and Power Seats

Third row is only available for Expedition and Navigator.



The head restraint consists of:

- A An energy absorbing foam and structure.
- B Two steel stems.
- C Guide sleeve adjust and release button.
- D Guide sleeve unlock and remove button.

Adjusting the Head Restraint

To raise the head restraint, pull the head restraint up.

To lower the head restraint:

1. Press and hold the adjust and release button.
2. Push the head restraint down.

Removing the Head Restraint

1. Pull the head restraint up until it reaches its highest position.
2. Press and hold guide sleeve adjust and release button and the guide sleeve unlock and remove button.
3. Pull the head restraint up.



Ford Motor Company
Ford, División de Servicio al Cliente
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121

Julio 2023

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 23C20/Campaña 23V420 de la NHTSA

Sr. Juan Pérez
Calle Principal 123
Ciudad, EE. UU. 12345

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

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 su vehículo, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) 202a cabeceras.

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?

En su vehículo, la guía anexa para el conductor no incluye una descripción precisa de todas las cabeceras ni las instrucciones para ajustar o quitar ciertas cabeceras centrales.

¿Qué riesgo existe?

Los clientes no tienen acceso a una descripción precisa de todas las cabeceras ni las instrucciones para ajustar o quitar ciertas cabeceras centrales. La imposibilidad de acceder a esta información aumenta el riesgo de sufrir lesiones en caso de choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Ford Motor Company ha proporcionado un anexo, junto con esta carta, que incluye una descripción precisa de todas las cabeceras y describe cómo ajustar y quitar las cabeceras para ciertos asientos centrales.

¿Qué debe hacer?

Coloque este anexo sobre las cabeceras, que se entrega con esta carta, en el manual del propietario en la guantera del vehículo, junto con la guía anexa para el conductor. No es necesario que visite a su concesionario, pero sí tiene la opción de llevar su vehículo a un concesionario Ford o Lincoln para recibir asistencia en la correcta instalación del anexo proporcionado en el manual del propietario en la guantera de su vehículo, sin costo (piezas y mano de obra).

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

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.

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.

**¿Ha pagado
anteriormente por
esta reparación?**

Si 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 hayan realizado los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la información faltante de la guía anexa para el conductor. 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 a Ford, envíe la solicitud 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.

**¿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.

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.

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).

PROPIETARIOS DE CASAS RODANTES: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Asistencia a Clientes de Casas Rodantes sin cargo al 1-866-906-9811**. Los representantes se encuentran disponibles las 24 horas del día.

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 23V420 de la NHTSA.