

Customer Notification



Corporate Compliance
Po Box 30
MIDDLEBURY, INDIANA 46540-9218

FR ID: 51-1667
FORD RECALL: 23C24
NHTSA RECALL: 23V510

- o *Integrity*
- o *Safety*
- o *Quality*
- o *Customer Service*

<<OWNER NAME/DEALERNAME>>
<<ADDRESS>>
<<CITY>>, <<ST>> <<ZIP-XXX>>

December 2023

This Notice applies to your vehicle VIN listed above.

Dear Forest River Customer:

Forest River is alerting you to a Ford Recall involving certain 2023-2024 FR3, Georgetown, Pursuit and 2024 Encore Class A Motorhome Recreational Vehicles. Please see the information below which describes the issue and provides you with details on the steps you should take to have your vehicle repaired.

WHAT IS THE ISSUE?

Affected vehicles have Smart Data Link Connector modules that may have been exposed to moisture, potentially leading to corrosion in the module, connector, and wire harness. The resulting corrosion may interfere with the vehicle's Controller Area Network (CAN) communication. As a result, the Instrument Panel Cluster may be inoperative.

OWNERS AND DEALERS: WHAT SHOULD YOU DO?

The remedy is now available for this recall. Please review and follow the notice that accompanies this letter.

Sincerely,

Forest River
Office of Corporate Compliance



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



771065594695

A/1/000001/1



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

October 2023

*** IMPORTANT SAFETY RECALL ***

Compliance Recall Notice 23C24 / NHTSA Recall 23V510

2023 Motorhome Chassis
Your 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 your vehicle, *which was built on a chassis supplied by Ford* with the VIN shown above, fails to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 101, Controls and Displays, and FMVSS No. 105, Hydraulic and Electric Brake Systems.

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? Affected vehicles have a Smart Data Link Connector module that may have been exposed to moisture, potentially leading to corrosion in the module, connector and wire harness. The resulting corrosion may interfere with the vehicle’s Controller Area Network (CAN) communication. As a result, the Instrument Panel Cluster may be inoperative when installed by the vehicle upfitter or another vehicle modifier.

What is the risk? An inoperative Instrument Panel Cluster does not provide safety-related information to the driver and increases the risk of a crash.

What will Ford and your dealer do? **Parts are now available to repair your vehicle.** Ford Motor Company has authorized your dealer to replace the SDLC module and splice in the pigtail connector. If corrosion is present on the wires beyond the splicing point, which is approximately 30 cm pigtail length, the dealership will replace the entire wire harness. If the rubber cover for the SDLC connector is missing, it also will be replaced free of charge (parts and labor).

How long will it take? The time needed for this repair 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 23C24. 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.

**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 parts were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to SDLC module replacement. 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.

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 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](https://nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 23V510.

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



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



771065594695

A/3/000001/1



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

Octubre de 2023

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 23C24 / Campaña 23V510 de la NHTSA

2023 Motorhome Chassis

Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

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, *que fue fabricado sobre un chasis suministrado por Ford*, con el VIN que aparece más arriba, no cumple con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) n.º 101, Controles y pantallas y FMVSS n.º 105, Sistemas de frenos hidráulico y eléctrico.

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?

Los vehículos afectados poseen un módulo de conector de enlace de datos inteligente que podría haber sido expuesto a la humedad, lo cual podría ocasionar corrosión en el módulo, conector y arnés. La corrosión resultante podría interferir con la comunicación de la red de controladores (CAN) del vehículo. Como resultado, el tablero de instrumentos podría no funcionar cuando lo instala un renovador de vehículos u otro modificador de vehículos.

¿Qué riesgo existe?

Un tablero de instrumentos que no funciona no proporciona información relacionada con la seguridad al conductor, lo cual aumenta el riesgo de choque.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles. Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a reemplazar el módulo SDLC y la unión en el conector flexible. Si hay corrosión en los cables, más allá del punto de unión, cuya longitud aproximada es de 30 cm de cable flexible, el concesionario reemplazará todo el arnés. Si la cubierta de hule del conector SDLC no está presente, también se reemplazará sin costo (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para reparar será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Llame de inmediato al concesionario y solicite una cita de servicio para realizar la Campaña 23C24. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de conformidad, Ford no ha emitido instrucciones de dejar de manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor 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.
¿Ha pagado 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 pagadas previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo del módulo SDLC. Para comprobar si cumple con los requisitos y <u>agilizar el reembolso</u>, 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. Comuníquese con el Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Ford y los requisitos de documentación.
¿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 23V510 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente