

# Customer Notification



Corporate Compliance  
Po Box 30  
MIDDLEBURY, INDIANA 46540-9218

FR ID: 51-1849  
FORD CUSTOMER SATISFACTION  
PROGRAM: 24B39

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

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

October 2024

This Notice applies to your vehicle VIN listed above.

## **Pursuant to USC49CFR §577.13 – Notification to Dealerships and Distributors – Paragraph B**

“It is a violation of Federal Law for a dealer to deliver a new motor vehicle or any new or used item of motor vehicle equipment (including a tire) covered by the notification under a sale or lease until the defect or noncompliance is remedied. Substantial civil penalties apply to violations of this law.”

*–Forest River motorized and towable products are contained in this section–*

Dear Forest River Customer:

Forest River is alerting you to a Ford Customer Satisfaction Program 24B39 involving certain 2024 Forest River Vans. 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?**

According to Ford Motor Company, on your vehicle, thrust bearing damage may occur as a result of repeated high-torque launches consistent with severe-duty package delivery applications.

### **OWNERS AND DEALERS: WHAT SHOULD YOU DO?**

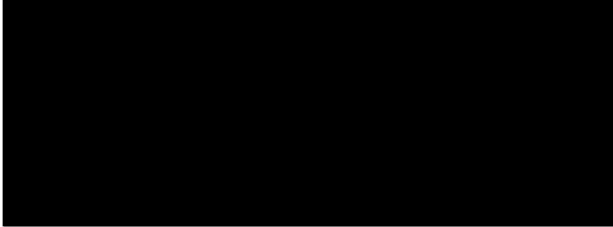
Please review and follow the notice that accompanies this letter.

Sincerely,

Forest River Bus, LLC  
Office of Corporate Compliance



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



August 2024

### Customer Satisfaction Program 24B39



At Ford Motor Company, we are committed not only to building high-quality, dependable products but also to building a community of happy, satisfied customers. To demonstrate that commitment, we are providing a no-charge Customer Satisfaction Program for your vehicle.

- Why are you receiving this notice?** On your vehicle, thrust bearing damage may occur as a result of repeated high-torque launches consistent with severe-duty package delivery applications.
- What is the effect?** Over time, fatigue failure of the thrust bearing can create loose metal debris in the system and distribute it throughout the transfer case, damaging other internal components and affecting vehicle performance.
- What will Ford and your dealer do?** **Software is now available to repair your vehicle.** In the interest of customer satisfaction, Ford Motor Company has authorized your dealer to update the All-Wheel Drive Module (AWDM) software free of charge under the terms of this program. This Customer Satisfaction Program will be in effect until August 31, 2025, regardless of mileage. Coverage is automatically transferred to subsequent owners.
- How long will it take?** The time needed for this repair is less than one hour. 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 to schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 24B39.  
If you do not already have a servicing dealer, you can access [ford.com/support](https://ford.com/support) for dealer addresses, maps, and driving instructions. Ford Motor Company wants you to have this service action completed on your vehicle. The vehicle owner is responsible for making arrangements to have the work completed.

<b>What should you do? (continued)</b>	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.
<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>What if you no longer own this vehicle?</b>	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 our records, which are based primarily on state registration and title data, indicate that you are the current owner.
<b>Can we assist you further?</b>	If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your dealership's Service Manager for assistance. <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. If you wish to contact us through the Internet, our address is <a href="http://ford.com/support">ford.com/support</a> . <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> . Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (Eastern Time). <b>MOTORHOME OWNERS:</b> If you have questions or concerns, please contact our <b>Motorhome Customer Assistance Center toll-free at 1-866-906-9811</b> . Representatives are available 24 hours a day

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



Agosto de 2024

## Programa de satisfacción del cliente 24B39



El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino que también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, estamos proporcionando un programa de satisfacción del cliente sin cargo para su vehículo.

**¿Por qué recibe este aviso?**

En su vehículo, pueden producirse daños en los cojinetes de empuje como resultado de lanzamientos repetidos de alto torque consistentes con aplicaciones de entrega de paquetes de servicio pesado.

**¿Cuál es el efecto?**

Con el tiempo, la falla por fatiga del cojinete de empuje puede crear residuos metálicos sueltos en el sistema y distribuirlos por toda la caja de transferencia, dañando otros componentes internos y afectando el rendimiento del vehículo.

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

**En este momento se encuentra disponible un software para reparar su vehículo.** Para satisfacer a nuestros clientes, Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a actualizar el software del Módulo de tracción total (AWDM) sin costo alguno conforme a los términos de este programa. Este Programa de satisfacción del cliente tendrá vigencia hasta el 31 de agosto de 2025, sin importar el millaje. La cobertura se transferirá automáticamente a los siguientes propietarios.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

El tiempo necesario para esta reparación será de menos de una hora. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su concesionario tarde un poco más.

**¿Qué debe hacer?**

Llame a su concesionario lo antes posible para que programe una cita de servicio para realizar el Programa de satisfacción del cliente 24B39.

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

Ford Motor Company le recomienda realizar esta acción de servicio en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de efectuar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo.

**¿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.

**Servicio móvil**

El Servicio móvil 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.

**¿Qué pasa si ya no es el propietario del vehículo?**

Si ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta. Este aviso lo recibió porque en nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad de los EE. UU., aparece como el propietario actual.

**¿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).

**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.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

División de Servicio al Cliente