



Ford Motor Company  
Ford, División de Servicio al Cliente  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121

Marzo de 2025

Programa de satisfacción del cliente 24N04

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

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué recibe este aviso?**

Aunque es probable que el sistema de recuperación de calor de los gases de escape (EGHR) de su vehículo funcione bien hoy, es posible que el tablero de circuito impreso del actuador de EGHR falle más adelante. Nos es muy grato informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company ofrece un reemplazo único de este ensamble del actuador de EGHR, , en caso de ser necesario, y si su vehículo se encuentra dentro de ciertos límites de tiempo y millas del vehículo.

**¿Cuál es el efecto?**

Si el actuador de EGHR falla, se iluminará la luz indicadora de mal funcionamiento en el tablero.

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

**Las piezas ya se encuentran disponibles si su vehículo necesita reparación.** Según los términos del programa, un reemplazo único del ensamble del actuador de EGHR, si es necesario, estará disponible por un total de 15 años o 150,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que ocurra primero, sin cargo (piezas y mano de obra). Si su vehículo superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta oferta de reparación estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se deben reemplazar los componentes mencionados anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se requiera más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULO PARA 24N04**

**Si ya no es el propietario de este vehículo y no conoce al propietario actual, no es necesario que realice ninguna acción.**

Yo ya no soy propietario de este vehículo. El vehículo se vendió/transfirió a:

Nombre

Dirección Número

Calle

Ciudad

Estado

Código postal

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



### ¿Qué debe hacer?

Conserve esta carta como recordatorio de este programa de satisfacción del cliente. Si es necesario reemplazar el ensamble de EGHR y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/millaje indicados en esta oferta, podría proporcionarle al concesionario el VIN de su vehículo si programa una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 24N04. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

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.

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 está equipado para permitir el control.

### 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.

### ¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación que se describe. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2026**. Para evitar demoras, no envíe recibos a Ford Motor Company.

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

Si vendió el vehículo, llene y desprenda la notificación de venta del vehículo al final de la página (1) y regrésela en el sobre prepagado que se incluye. 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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [ford.com/support](https://ford.com/support).

© Copyright 2024 Ford Motor Company

Este espacio se dejó en blanco intencionalmente.

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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [fleet.ford.com](https://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente



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

March 2025

Customer Satisfaction Program 24N04

Mr. John Sample  
123 Main Street  
Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

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 Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?** Although your vehicle's Exhaust Gas Heat Recovery (EGHR) system is likely functioning fine today, it is possible that the EGHR actuator's printed circuit board may fail later in life. We are pleased to let you know that, for your peace of mind, Ford Motor Company is offering a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if required, and if your vehicle is within certain time and vehicle mileage limitations.

**What is the effect?** If the EGHR actuator fails, then the malfunction indicator light on the dashboard will illuminate.

**What will Ford and your dealer do?** Parts are now available if your vehicle requires a repair. Under the terms of the program, a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if necessary, will be available for a total of 15 years or 150,000 miles from the warranty start date, whichever occurs first, free of charge (parts and labor). If your vehicle has already exceeded either the time or mileage limits, then this repair offer will be available through March 31, 2026.

**How long will it take?** If the components noted above require replacement, 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. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?** Please keep this letter as a reminder of this customer satisfaction program. If the EGHR actuator assembly requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations of this offer, you may provide the dealer with the VIN of your vehicle if you schedule a service

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**VEHICLE SALE NOTIFICATION FOR 24N04**

**If you no longer own this vehicle and do not know the current owner, no further action is required.**

I no longer own this vehicle. Vehicle has been sold/transferred to:

Name

Address Number Street

City State Zip

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



appointment for Customer Satisfaction Program 24N04. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter.

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.

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.

**Pick-Up and Delivery**

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.

**Have you previously paid for this repair?**

If you paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2026**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.

**What if you no longer own this vehicle?**

Please complete and detach the perforated Vehicle Sale Notification at the bottom of page one (1) and return it in the included prepaid envelope if you have sold the vehicle.

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 (CRC) at 1-866-436-7332** 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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

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](https://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).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

Ford Customer Service Division

© Copyright 2024 Ford Motor Company

This space intentionally left blank.



Ford Motor Company  
Ford, División de Servicio al Cliente  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121

Marzo de 2025

Programa de satisfacción del cliente 24N04

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

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué recibe este aviso?**

Aunque es probable que el sistema de recuperación de calor de los gases de escape (EGHR) de su vehículo funcione bien hoy, es posible que el EGHR desarrolle una fuga en el puerto de entrada del refrigerante o que el tablero de circuito impreso del actuador de EGHR falle más adelante. Nos es muy grato informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company ofrece un reemplazo único de este sistema de EGHR, en caso de ser necesario, y si su vehículo se encuentra dentro de ciertos límites de tiempo y millas del vehículo.

**¿Cuál es el efecto?**

Si el sistema de EGHR falla por cualquiera de los problemas descritos anteriormente, entonces se iluminará la luz indicadora de mal funcionamiento en el tablero y/o podría producirse una fuga de refrigerante del motor.

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

**Las piezas ya se encuentran disponibles si su vehículo necesita reparación.** Según los términos del programa, un reemplazo único del ensamble del actuador de EGHR, si es necesario, estará disponible por un total de 15 años o 150,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que ocurra primero, sin cargo (piezas y mano de obra). Si su vehículo superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta oferta de reparación estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se deben reemplazar los componentes mencionados anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se requiera más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

© Copyright 2024 Ford Motor Company

**NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULO PARA 24N04**

**Si ya no es el propietario de este vehículo y no conoce al propietario actual, no es necesario que realice ninguna acción.**

Yo ya no soy propietario de este vehículo. El vehículo se vendió/transfirió a:

Nombre

Dirección Número

Calle

Ciudad

Estado

Código postal

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



### ¿Qué debe hacer?

Conserve esta carta como recordatorio de este programa de satisfacción del cliente. Si es necesario reemplazar el ensamble de EGHR y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/millaje indicados en esta oferta, podría proporcionarle al concesionario el VIN de su vehículo si programa una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 24N04. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

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.

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 está equipado para permitir el control.

### 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.

### ¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación que se describe. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2026**. Para evitar demoras, no envíe recibos a Ford Motor Company.

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

Si vendió el vehículo, llene y desprenda la notificación de venta del vehículo al final de la página (1) y regrésela en el sobre prepagado que se incluye.

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](https://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

© Copyright 2024 Ford Motor Company

Este espacio se dejó en blanco intencionalmente.

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](https://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente



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

March 2025

Customer Satisfaction Program 24N04

Mr. John Sample  
 123 Main Street  
 Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

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 Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?** Although your vehicle's Exhaust Gas Heat Recovery (EGHR) system is likely functioning fine today, it is possible that the EGHR may develop a leak at the coolant inlet port, or the EGHR actuator's printed circuit board may fail later in life. We are pleased to let you know that, for your peace of mind, Ford Motor Company is offering a one-time replacement of the EGHR system, if required, and if your vehicle is within certain time and vehicle mileage limitations.

**What is the effect?** If the EGHR system fails for either of the concerns described above, then the malfunction indicator light on the dashboard will illuminate, and/or engine coolant might leak out.

**What will Ford and your dealer do?** Parts are now available if your vehicle requires a repair. Under the terms of the program, a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if necessary, will be available for a total of 15 years or 150,000 miles from the warranty start date, whichever occurs first, free of charge (parts and labor). If your vehicle has already exceeded either the time or mileage limits, then this repair offer will be available through Match 31, 2026.

**How long will it take?** If the components noted above require replacement, 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. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?** Please keep this letter as a reminder of this customer satisfaction program. If the EGHR actuator assembly requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations of this offer, you may provide

© Copyright 2024 Ford Motor Company

**VEHICLE SALE NOTIFICATION FOR 24N04**

If you no longer own this vehicle and do not know the current owner, no further action is required.

I no longer own this vehicle. Vehicle has been sold/transferred to:

Name \_\_\_\_\_

Address Number \_\_\_\_\_ Street \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

12345678901234567  
 TEST OWNER NAME  
 12345 TEST STREET  
 TEST CITY, XX 12345



the dealer with the VIN of your vehicle if you schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 24N04. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter.

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.

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.

**Pick-Up and Delivery**

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.

**Have you previously paid for this repair?**

If you paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2026**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.

**What if you no longer own this vehicle?**

Please complete and detach the perforated Vehicle Sale Notification at the bottom of page one (1) and return it in the included prepaid envelope if you have sold the vehicle.

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 (CRC) at 1-866-436-7332** 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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

**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](https://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).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

© Copyright 2024 Ford Motor Company

This space intentionally left blank.

Ford Customer Service Division



Ford Motor Company  
Ford, División de Servicio al Cliente  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121

Marzo de 2025

Programa de satisfacción del cliente 24N04

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

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué recibe este aviso?**

Aunque es probable que el sistema de recuperación de calor de los gases de escape (EGHR) de su vehículo funcione bien hoy, es posible que el tablero de circuito impreso del actuador de EGHR falle más adelante. Nos es muy grato informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company ofrece un reemplazo único de este ensamble del actuador de EGHR, en caso de ser necesario, y si su vehículo se encuentra dentro de ciertos límites de tiempo y millas del vehículo.

**¿Cuál es el efecto?**

Si el actuador de EGHR falla, se iluminará la luz indicadora de mal funcionamiento en el tablero.

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

**Las piezas ya se encuentran disponibles si su vehículo necesita reparación.** Según los términos del programa, un reemplazo único del ensamble del actuador de EGHR, si es necesario, estará disponible por un total de 15 años o 150,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que ocurra primero, sin cargo (piezas y mano de obra). Si su vehículo superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta oferta de reparación estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se deben reemplazar los componentes mencionados anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se requiera más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULO PARA 24N04**

**Si ya no es el propietario de este vehículo y no conoce al propietario actual, no es necesario que realice ninguna acción.**

Yo ya no soy propietario de este vehículo. El vehículo se vendió/transfirió a:

Nombre

Dirección Número

Calle

Ciudad

Estado

Código postal

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



### ¿Qué debe hacer?

Conserve esta carta como recordatorio de este programa de satisfacción del cliente. Si es necesario reemplazar el ensamble de EGHR y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/millaje indicados en esta oferta, podría proporcionarle al concesionario el VIN de su vehículo si programa una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 24N04. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

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.

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 está equipado para permitir el control.

### 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.

### ¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación que se describe. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2026**. Para evitar demoras, no envíe recibos a Ford Motor Company.

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

Si vendió el vehículo, llene y desprenda la notificación de venta del vehículo al final de la página (1) y regrésela en el sobre prepagado que se incluye. 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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [ford.com/support](https://ford.com/support).

© Copyright 2024 Ford Motor Company

Este espacio se dejó en blanco intencionalmente.

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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [fleet.ford.com](https://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente



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

March 2025

Customer Satisfaction Program 24N04

Mr. John Sample  
123 Main Street  
Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

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 Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?** Although your vehicle's Exhaust Gas Heat Recovery (EGHR) system is likely functioning fine today, it is possible that the EGHR actuator's printed circuit board may fail later in life. We are pleased to let you know that, for your peace of mind, Ford Motor Company is offering a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if required, and if your vehicle is within certain time and vehicle mileage limitations.

**What is the effect?** If the EGHR actuator fails, then the malfunction indicator light on the dashboard will illuminate.

**What will Ford and your dealer do?** Parts are now available if your vehicle requires a repair. Under the terms of the program, a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if necessary, will be available for a total of 15 years or 150,000 miles from the warranty start date, whichever occurs first, free of charge (parts and labor). If your vehicle has already exceeded either the time or mileage limits, then this repair offer will be available through Match 31, 2026.

**How long will it take?** If the components noted above require replacement, 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. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?** Please keep this letter as a reminder of this customer satisfaction program. If the EGHR actuator assembly requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations of this offer, you may provide the dealer with the VIN of your vehicle if you schedule a service

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**VEHICLE SALE NOTIFICATION FOR 24N04**

**If you no longer own this vehicle and do not know the current owner, no further action is required.**

I no longer own this vehicle. Vehicle has been sold/transferred to:

Name

Address Number Street

City State Zip

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



appointment for Customer Satisfaction Program 24N04. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter.

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.

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.

**Pick-Up and Delivery**

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.

**Have you previously paid for this repair?**

If you paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2026**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.

**What if you no longer own this vehicle?**

Please complete and detach the perforated Vehicle Sale Notification at the bottom of page one (1) and return it in the included prepaid envelope if you have sold the vehicle.

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 (CRC) at 1-866-436-7332** 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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

**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](https://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).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

Ford Customer Service Division

© Copyright 2024 Ford Motor Company

This space intentionally left blank.



Ford Motor Company  
Ford, División de Servicio al Cliente  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121

Marzo de 2025

Programa de satisfacción del cliente 24N04

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

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué recibe este aviso?**

Aunque es probable que el sistema de recuperación de calor de los gases de escape (EGHR) de su vehículo funcione bien hoy, es posible que el tablero de circuito impreso del actuador de EGHR falle más adelante. Nos es muy grato informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company ofrece un reemplazo único de este ensamble del actuador de EGHR, en caso de ser necesario, y si su vehículo se encuentra dentro de ciertos límites de tiempo y millas del vehículo.

**¿Cuál es el efecto?**

Si el actuador de EGHR falla, se iluminará la luz indicadora de mal funcionamiento en el tablero.

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

**Las piezas ya se encuentran disponibles si su vehículo necesita reparación.** Según los términos del programa, un reemplazo único del ensamble del actuador de EGHR, si es necesario, estará disponible por un total de 15 años o 150,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que ocurra primero, sin cargo (piezas y mano de obra). Si su vehículo superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta oferta de reparación estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se deben reemplazar los componentes mencionados anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se requiera más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

© Copyright 2024 Ford Motor Company

**NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULO PARA 24N04**

**Si ya no es el propietario de este vehículo y no conoce al propietario actual, no es necesario que realice ninguna acción.**

Yo ya no soy propietario de este vehículo. El vehículo se vendió/transfirió a:

Nombre

Dirección Número

Calle

Ciudad

Estado

Código postal

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



**¿Qué debe hacer?**

Conserve esta carta como recordatorio de este programa de satisfacción del cliente. Si es necesario reemplazar el ensamble de EGHR y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/millaje indicados en esta oferta, podría proporcionarle al concesionario el VIN de su vehículo si programa una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 24N04. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

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

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 está equipado para permitir el control.

**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.

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

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación que se describe. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2026**. Para evitar demoras, no envíe recibos a Ford Motor Company.

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

Si vendió el vehículo, llene y desprenda la notificación de venta del vehículo al final de la página (1) y regrésela en el sobre prepagado que se incluye. 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 ponerse en contacto con nosotros a través de internet, nuestra dirección es [ford.com/support](http://ford.com/support).

© Copyright 2025 Ford Motor Company

Este espacio se dejó en blanco intencionalmente.

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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [fleet.ford.com](https://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente



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

March 2025

Customer Satisfaction Program 24N04

Mr. John Sample  
123 Main Street  
Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

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 Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?** Although your vehicle's Exhaust Gas Heat Recovery (EGHR) system is likely functioning fine today, it is possible that the EGHR actuator's printed circuit board may fail later in life. We are pleased to let you know that, for your peace of mind, Ford Motor Company is offering a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if required, and if your vehicle is within certain time and vehicle mileage limitations.

**What is the effect?** If the EGHR actuator fails, then the malfunction indicator light on the dashboard will illuminate.

**What will Ford and your dealer do?** Parts are now available if your vehicle requires a repair. Under the terms of the program, a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if necessary, will be available for a total of 15 years or 150,000 miles from the warranty start date, whichever occurs first, free of charge (parts and labor). If your vehicle has already exceeded either the time or mileage limits, then this repair offer will be available through Match 31, 2026.

**How long will it take?** If the components noted above require replacement, 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. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?** Please keep this letter as a reminder of this customer satisfaction program. If the EGHR actuator assembly requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations of this offer, you may provide the dealer with the VIN of your vehicle if you schedule a service

© Copyright 2024 Ford Motor Company

**VEHICLE SALE NOTIFICATION FOR 24N04**

**If you no longer own this vehicle and do not know the current owner, no further action is required.**

I no longer own this vehicle. Vehicle has been sold/transferred to:

Name

Address Number Street

City State Zip

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



appointment for Customer Satisfaction Program 24N04. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter.

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.

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.

**Pick-Up and Delivery**

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.

**Have you previously paid for this repair?**

If you paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2026**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.

**What if you no longer own this vehicle?**

Please complete and detach the perforated Vehicle Sale Notification at the bottom of page one (1) and return it in the included prepaid envelope if you have sold the vehicle.

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 (CRC) at 1-866-436-7332** 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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

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](https://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).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

Ford Customer Service Division

© Copyright 2025 Ford Motor Company

This space intentionally left blank.



Ford Motor Company  
Ford, División de Servicio al Cliente  
PO Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121

Marzo de 2025

Programa de satisfacción del cliente 24N04

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

Número de identificación del vehículo (VIN): 12345678901234567

El compromiso de Ford Motor Company no es solo fabricar productos confiables y de alta calidad, sino también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, le ofrecemos el Programa de satisfacción del cliente para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

**¿Por qué recibe este aviso?**

Aunque es probable que el sistema de recuperación de calor de los gases de escape (EGHR) de su vehículo funcione bien hoy, es posible que el tablero de circuito impreso del actuador de EGHR falle más adelante. Nos es muy grato informarle que, para su tranquilidad, Ford Motor Company ofrece un reemplazo único de este ensamble del actuador de EGHR, en caso de ser necesario, y si su vehículo se encuentra dentro de ciertos límites de tiempo y millas del vehículo.

**¿Cuál es el efecto?**

Si el actuador de EGHR falla, se iluminará la luz indicadora de mal funcionamiento en el tablero.

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

**Las piezas ya se encuentran disponibles si su vehículo necesita reparación.** Según los términos del programa, un reemplazo único del ensamble del actuador de EGHR, si es necesario, estará disponible por un total de 15 años o 150,000 millas a partir de la fecha de inicio de la garantía, lo que ocurra primero, sin cargo (piezas y mano de obra). Si su vehículo superó los límites de tiempo o de millaje anteriormente indicados, esta oferta de reparación estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026.

**¿Cuánto tiempo tomará?**

Si se deben reemplazar los componentes mencionados anteriormente, el tiempo necesario para esta reparación es de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Es posible que se requiera más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación. Además, se deberá realizar una inspección en su vehículo para determinar si es necesario pedir piezas.

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULO PARA 24N04**

**Si ya no es el propietario de este vehículo y no conoce al propietario actual, no es necesario que realice ninguna acción.**

Yo ya no soy propietario de este vehículo. El vehículo se vendió/transfirió a:

Nombre

Dirección Número

Calle

Ciudad

Estado

Código postal

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



**¿Qué debe hacer?**

Conserve esta carta como recordatorio de este programa de satisfacción del cliente. Si es necesario reemplazar el ensamble de EGHR y su vehículo se encuentra dentro de los límites de tiempo/millaje indicados en esta oferta, podría proporcionarle al concesionario el VIN de su vehículo si programa una cita de servicio para el Programa de satisfacción del cliente 24N04. El VIN está impreso debajo de sus datos al inicio de esta carta.

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.

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 está equipado para permitir el control.

**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.

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

Si pagó por este servicio antes de la fecha de esta carta, es posible que cumpla con los requisitos para solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la reparación que se describe. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **31 de marzo de 2026**. Para evitar demoras, no envíe recibos a Ford Motor Company.

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

Si vendió el vehículo, llene y desprenda la notificación de venta del vehículo al final de la página (1) y regrésela en el sobre prepagado que se incluye. 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.

© Copyright 2024 Ford Motor Company

Este espacio se dejó en blanco intencionalmente.

Si desea ponerse en contacto con nosotros a través de internet, nuestra dirección es [ford.com/support](https://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 ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [fleet.ford.com](https://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).

Como parte de la comunidad Ford, agradecemos su atención en este asunto sumamente importante y su lealtad.

Ford, División de Servicio al Cliente



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

March 2025

Customer Satisfaction Program 24N04

Mr. John Sample  
123 Main Street  
Anywhere, USA 12345

Your Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

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 Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

**Why are you receiving this notice?** Although your vehicle's Exhaust Gas Heat Recovery (EGHR) system is likely functioning fine today, it is possible that the EGHR actuator's printed circuit board may fail later in life. We are pleased to let you know that, for your peace of mind, Ford Motor Company is offering a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if required, and if your vehicle is within certain time and vehicle mileage limitations.

**What is the effect?** If the EGHR actuator fails, then the malfunction indicator light on the dashboard will illuminate.

**What will Ford and your dealer do?** Parts are now available if your vehicle requires a repair. Under the terms of the program, a one-time replacement of the EGHR actuator assembly, if necessary, will be available for a total of 15 years or 150,000 miles from the warranty start date, whichever occurs first, free of charge (parts and labor). If your vehicle has already exceeded either the time or mileage limits, then this repair offer will be available through Match 31, 2026.

**How long will it take?** If the components noted above require replacement, 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. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.

**What should you do?** Please keep this letter as a reminder of this customer satisfaction program. If the EGHR actuator assembly requires replacement, and your vehicle is within the indicated time/mileage limitations of this offer, you may provide the dealer with the VIN of your vehicle if you schedule a service

© Copyright 2025 Ford Motor Company

**VEHICLE SALE NOTIFICATION FOR 24N04**

**If you no longer own this vehicle and do not know the current owner, no further action is required.**

I no longer own this vehicle. Vehicle has been sold/transferred to:

Name

Address Number

Street

City

State

Zip

12345678901234567  
TEST OWNER NAME  
12345 TEST STREET  
TEST CITY, XX 12345



appointment for Customer Satisfaction Program 24N04. The VIN is printed near your name at the beginning of this letter.

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.

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.

**Pick-Up and Delivery**

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.

**Have you previously paid for this repair?**

If you paid to have this service done before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to repair description. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **March 31, 2026**. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.

**What if you no longer own this vehicle?**

Please complete and detach the perforated Vehicle Sale Notification at the bottom of page one (1) and return it in the included prepaid envelope if you have sold the vehicle.

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 (CRC) at 1-866-436-7332** 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 [ford.com/support](https://ford.com/support).

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](https://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).

As part of the Ford community, we appreciate your attention to this important matter and your continued loyalty.

Ford Customer Service Division

© Copyright 2024 Ford Motor Company

This space intentionally left blank.