



Service Engineering Operations
Customer Service Division

Ford Motor Company
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121

March 14, 2025

TO: All U.S. Ford and Lincoln Dealers

SUBJECT: Special Field Action 24L07
Certain 2024 Model Year Expedition Platinum Vehicles
Multi-Contour Seat Delete Credit Reimbursement

AFFECTED VEHICLES

Vehicle	Model Year	Assembly Plant	Build Dates
Expedition	2024	Kentucky Truck	November 29, 2023 through April 20, 2024

REASON FOR THIS ACTION

Due to an administrative error, some Expedition Platinum vehicles built without the Multi-Contour Seats feature did not receive the corresponding customer credit associated with this feature deletion.

SERVICE ACTION

Ford will refund \$300 to the vehicle's original purchaser. No service action is required by the dealership.

OWNER NOTIFICATION MAILING SCHEDULE

Owner letters are expected to be mailed the week of March 17, 2025 or sooner.

OASIS AND FSA VIN LISTS

OASIS and FSA VIN Lists will not be activated.

ATTACHMENTS

- Owner Notification Letter

QUESTIONS & ASSISTANCE

For questions and assistance, contact the Special Service Support Center (SSSC) via the SSSC Web Contact Site. The SSSC Web Contact Site can be accessed through the Professional Technician System (PTS) website using the SSSC link listed at the bottom of the OASIS VIN report screen or listed under the SSSC tab.

Customer Service Division



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

March 2025

Special Field Action 24L07

Mr. John Sample
123 Main Street
Anywhere, USA 12345

This Notice Applies to Your Vehicle, Vehicle Identification Number (VIN): 12345678901234567

It has come to our attention that your vehicle, with the VIN shown above, was produced without the Multi-Contour Seats feature, and you did not receive the corresponding \$300 credit for your vehicle being built without this feature. We apologize for this inconvenience and want to reimburse you for this oversight. Our commitment, together with your dealer, is to provide you with the highest level of service and support.

What is the issue?

Due to an administrative error, you did not receive the \$300 credit that corresponds to your vehicle being built without the Multi-Contour Seats feature at the time of your purchase.

What will Ford and your dealer do?

Ford will reimburse \$300 to the original vehicle purchaser.

This offer will be in effect until March 31, 2026, regardless of mileage.

What should you do?

Please visit FordOwnershipCare.com to participate in the program. You can visit the website or scan the QR code with your mobile device to start the claim process. Below is a Personal Identification Number (PIN) that you can use to access the reimbursement website. Please keep this document until the process is complete.

**QR Code for
Reimbursement
Website:**

PIN: <1A2B3C4D>



Scanning a QR code using a device is straightforward: Open the QR reader application or the camera on your smartphone. Point it at the QR code, then tap the banner that appears on your device. Follow the instructions on the screen to finish.

What if you no longer own this vehicle?

This program is only applicable to the original purchaser or lessee of the vehicle, regardless of whether they still own the vehicle. You received this notice because our records, which are based primarily on state registration and title data, indicate you are the original owner.

If you are not the original owner of this vehicle and have their address, please forward this letter to the original owner.

Can we assist you further?

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 1-800-392-3676 (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).

Thank you for your attention to this important matter.

Sincerely,

Ford Customer Service Division



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

Marzo 2025

Acción en campo especial 24L07

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

Este aviso se relaciona con su vehículo con el número de identificación del vehículo (VIN):
12345678901234567

Hemos notado que su vehículo, con el VIN que aparece arriba, fue fabricado sin la función de asientos de contorno múltiple y no recibió el crédito correspondiente de \$300 por haber sido fabricado su vehículo sin esta característica. Lamentamos este inconveniente y queremos compensarlo por este descuido. Nuestro compromiso, junto con el de su concesionario, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuál es el problema?

Debido a un error administrativo, al momento de la compra, usted no recibió el crédito de \$300 correspondiente, por el hecho de que el vehículo fue fabricado sin la función de asientos de contorno múltiple.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Ford reembolsará \$300 al comprador original del vehículo.

Esta oferta estará vigente hasta el 31 de marzo de 2026, independientemente del millaje.

¿Qué debe hacer?

Para participar en el programa, visite FordOwnershipCare.com. Puede visitar el sitio web o bien escanear el código QR con su dispositivo móvil para iniciar el proceso de solicitud. A continuación se muestra un Número de Identificación Personal (PIN) que puede usar para acceder al sitio web de reembolso. Conserve este documento hasta que finalice el proceso.

Código QR para el sitio web de reembolso:

PIN: <1A2B3C4D>



Escanear un código QR a través de un dispositivo es sencillo: Abra la aplicación de lector de QR o la cámara de su smartphone. Apunte al código QR y luego toque el aviso que aparece en su dispositivo. Siga las instrucciones en la pantalla para finalizar.

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

Este programa solo se aplica al comprador o arrendatario original del vehículo, sin importar si el vehículo todavía es o no de su propiedad. Este aviso lo recibió porque en nuestros archivos, basados principalmente en datos de registro y propiedad de los EE. UU., aparece usted como el propietario original.

Si usted no es el propietario original de este vehículo, pero tiene la dirección de quien lo es, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

¿Podemos hacer algo más por usted?

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 1-800-392-3676 (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).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Atentamente,

Ford, División de Servicio al Cliente