



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

Julio de 2025

Programa de satisfacción del cliente 23B56

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 que también lograr la plena satisfacción del cliente. Para demostrar este compromiso, estamos le ofrecemos un Programa de satisfacción del cliente sin costo alguno para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

¿Por qué recibe este aviso?

En su vehículo, las soldaduras de refuerzo del brazo de retención de la puerta delantera pueden agrietarse y eventualmente desprenderse de la estructura de la puerta. **Nuestros registros indican que no se ha realizado el programa de satisfacción del cliente 23B56 en su vehículo. Este es un seguimiento del aviso original enviado en junio de 2024.**

¿Cuál es el efecto?

Esto puede provocar un ruido de traqueteo y un aumento significativo de los esfuerzos para abrir y cerrar la puerta. También puede interferir con el funcionamiento del cristal de la puerta y la capacidad del brazo limitador para mantener la puerta en posición abierta.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su concesionario?

Las piezas para reparar su vehículo ahora se encuentran disponibles. Confirme la disponibilidad de piezas con el concesionario al programar una cita. Para garantizar la satisfacción del cliente, Ford Motor Company ha autorizado a su concesionario a inspeccionar las soldaduras del soporte de refuerzo del brazo de retención de la puerta delantera. Su vehículo recibirá un kit de refuerzo o un reemplazo completo de la puerta. Este servicio debe realizarse en todos los vehículos afectados sin costo (piezas y mano de obra) para el propietario del vehículo según los términos de este programa. Este Programa de Satisfacción del Cliente estará vigente hasta el 31 de mayo de 2027 independientemente del kilometraje. La cobertura se transferirá automáticamente a los siguientes propietarios. **Ford recomienda encarecidamente que los propietarios lleven sus vehículos para reparaciones lo antes posible, incluso si no presentan síntomas. La instalación del kit de refuerzo es más rápida que reemplazar una puerta completa y podría evitar una reparación costosa que sería su responsabilidad si no toma medidas antes del 31 de mayo de 2027.**

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para la reparación del kit de refuerzo es menos de medio día, mientras que el reemplazo de la puerta puede tardar hasta 4 días. Sin embargo, debido a los requisitos de programación de servicios, es posible que su concesionario necesite su vehículo por un período de tiempo más largo. Además, se deberá realizar una inspección del vehículo para determinar si se deben solicitar piezas.

¿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 23B56. Proporcione el VIN a su concesionario, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Si aún no tiene un concesionario para realizar el servicio, puede acceder a 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. Ford Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la acción de servicio de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta acción de servicio lo antes posible.

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.

¿Necesita un vehículo de alquiler?

Si su concesionario determina que es necesario reemplazar la puerta y necesita su vehículo durante la noche, su concesionario está autorizado a proporcionarle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin cargo (excepto combustible, seguro e impuestos) mientras su vehículo esté en el concesionario para reparaciones. Comuníquese con su concesionario para conocer las pautas y limitaciones.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si usted ha pagado previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente se le recomienda realizar esta acción de servicio para garantizar que su concesionario haya utilizado las piezas correctas.

Si el pago por esta reparación se efectuó antes de la fecha de esta carta, podrá solicitar un reembolso. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo de la puerta delantera debido a soldaduras de refuerzo del brazo limitador rotas. Para verificar la elegibilidad y agilizar el reembolso, entregue su recibo original pagado a su concesionario dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de esta carta. Para evitar demoras, no envíe los recibos a Ford Motor Company.

¿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 asistencia de campañas (RAC) Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El RAC está abierto de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 7:00 p. m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el RAC 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.

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.

División de Servicio al Cliente



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

July 2025

Customer Satisfaction Program 23B56

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 no-charge Customer Satisfaction Program for your vehicle with the VIN shown above.

Why are you receiving this notice?

On your vehicle, the front door check-arm reinforcement welds can crack and may eventually pull away from the door structure. **Our records indicate that you have not had customer satisfaction program 23B56 performed on your vehicle. This is a follow-up to the original notice sent in June 2024.**

What is the effect?

This may result in a rattling noise and significantly increased door opening/closing efforts. It may also interfere with door glass operation and ability of the check arm to hold the door in the open position.

What will Ford and your dealer do?

Parts are now available to repair your vehicle. Please confirm parts availability with your dealer when scheduling an appointment. In the interest of customer satisfaction, Ford Motor Company has authorized your dealer to inspect the front door check-arm reinforcement bracket welds. Your vehicle will receive either a reinforcement kit or a full door replacement. This service must be performed on all affected vehicles free of charge (parts and labor) to the vehicle owner under the terms of this program.

This Customer Satisfaction Program will be in effect until May 31, 2027 regardless of mileage. Coverage is automatically transferred to subsequent owners. **Ford strongly recommends that owners bring their vehicles in for repairs as soon as possible, even if no symptoms are present. The reinforcement kit installation is quicker than replacing a full door, and could prevent a costly repair that would be your responsibility if no action is taken before May 31, 2027.**

- How long will it take?** The time needed for the reinforcement kit repair is less than one-half day, while the door replacement may take up to 4 days. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time. In addition, your vehicle will require an inspection to determine if parts need to be ordered.
- What should you do?** Please call your dealer without delay to schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 23B56. Provide the dealer with your VIN, which 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 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. Ford Motor Company can deny coverage for any vehicle damage that may result from the failure to have this service action performed on a timely basis. Therefore, please have this service action performed as soon as possible.
- 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.
- Do you need a rental vehicle?** If your dealer determines that door replacement is required and needs your vehicle overnight, your dealer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel, insurance, and tax) while your vehicle is at the dealership for repairs. Please see your dealer for guidelines and limitations.
- 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 service action performed to ensure the correct parts were used. If the previously paid repair was performed before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for services related to front door replacement due to broken check-arm reinforcement welds. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer within 6 months of the date on this letter. To avoid delays, do not send receipts to Ford Motor Company.
- 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 our records, which are based primarily on state registration and title data, 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 Recall Assistance Center (RAC) at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. The RAC is open on weekdays from 8:30 AM – 7:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the RAC 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.

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.

Customer Service Division