



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



771044361307

5477/000001092/000000006



BOCC OF PALM BEACH
301 N OLIVE AVE
WEST PALM BEACH, FL 33401-4700

March 2020

Customer Satisfaction Program 19B40

Your Vehicle Identification Number (VIN): See Listing

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 single-engaging coast one-way clutch (OWC) inside the transmission may experience a weld concern.

What is the effect?

If this weld fails, it can affect the ability of the transmission to transfer torque to the wheels. If the weld failure occurs while the vehicle is moving, the vehicle will lose drive power, with all normal engine, braking and steering functionality, as if the transmission was shifted into neutral.

What will Ford and your dealer do?

If your E-Series is a shuttle bus and the **Primary Use** is transporting individuals with unique mobility issues (e.g. handicapped, physically disabled, limited mobility, young children requiring adult supervision, medical transport service), Ford Motor Company has authorized your dealer to replace the coast clutch cylinder and replace the single-engaging coast one-way clutch (OWC) with a dual-engaging OWC free of charge (parts and labor) under the terms of this program.

This Customer Satisfaction Program will be in effect until February 21, 2021 regardless of mileage. Coverage is automatically transferred to subsequent owners.

How long will it take?

The time needed for this repair is approximately one full day. However, due to service scheduling requirements, your dealer may need your vehicle for a longer period of time.

What should you do?

Please call your dealer without delay to schedule a service appointment for Customer Satisfaction Program 19B40. 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 www.Fordowner.com for dealer addresses, maps, and driving instructions.

**What should you do?
(Continued)**

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 and paying for parking in certain locations and controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.

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

If you have previously paid for a repair that addresses the issue described in this letter, you may still need to have this service performed. Please contact your dealer to determine whether the updated parts were installed during the previous repair.

If the previously paid for repair was performed before the date of this letter, you may be eligible for a refund. Refunds will only be provided for service related to a 5R110W transmission coast clutch cylinder failure and one-way clutch replacement on shuttle bus vehicles equipped with a 5.4L Engine, which have a primary use to transport individuals with unique mobility issues such as the elderly or handicapped. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer before **February 21, 2021**. 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 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: www.Fordowner.com.

For the hearing impaired call 1-800-232-5952 (TDD). Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM – 8:00PM (Eastern Time).

FLEET OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our **Fleet Customer Information Center at 1-800-34-FLEET**, choose Option #3, and one of our representatives will be happy to assist you. If you wish to contact us through the Internet, our address is: www.fleet.ford.com.

Representatives are available Monday through Friday: 8:00AM - 8:00PM (Eastern Time).

Thank you for your attention to this important matter.

Ford Customer Service Division



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



771044361307

5479/000001092/000000006



BOCC OF PALM BEACH
301 N OLIVE AVE
WEST PALM BEACH, FL 33401-4700

Marzo de 2020

Programa de satisfacción del cliente 19B40

Número de identificación del vehículo (VIN): Vea el listado

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 sin costo alguno para su vehículo con el VIN que aparece más arriba.

¿Por qué usted recibe este aviso?

El embrague de un solo giro (OWC) de inercia de acoplamiento único en el interior de la transmisión de su vehículo podría experimentar un problema de soldadura.

¿Cuál es el efecto?

Si esta soldadura presenta problemas, la capacidad de la transmisión de transferir la torsión a las ruedas traseras podría verse afectada. Si la soldadura falla cuando el vehículo está en movimiento, este podría perder la potencia de impulsión, con todas las funciones del motor, frenado y dirección normales, como si la transmisión se cambiara a neutral.

¿Qué medidas adoptarán Ford y su distribuidor?

Si su E-Serie es un autobús de transporte y su uso principal es trasladar personas con problemas únicos de movilidad (por ejemplo, personas con discapacidad, impedimentos físicos, movilidad limitada, niños que requieren supervisión de un adulto, servicio de transporte médico), Ford Motor Company ha autorizado a su distribuidor a reemplazar el cilindro del embrague de inercia y reemplazar el embrague de un solo giro (OWC) de inercia de acoplamiento único con el OWC de acoplamiento doble, sin costo alguno (piezas y mano de obra), conforme a los términos de este programa.

Este Programa de satisfacción del cliente tendrá vigencia hasta el 21 de febrero de 2021, independientemente del millaje. La cobertura se transfiere automáticamente a los siguientes propietarios.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para realizar esta reparación es, aproximadamente, un día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Llame a su distribuidor lo antes posible para que programe una cita de servicio para realizar el Programa de satisfacción del cliente 19B40. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a www.Fordowner.com para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

Ford Motor Company le recomienda realizar esta acción de servicio en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos 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 y pago de estacionamientos en ciertos lugares, además de control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo y desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

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

Si usted ha pagado previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente debería realizar este servicio. Póngase en contacto con su distribuidor para determinar si las piezas actualizadas se instalaron durante la reparación previa.

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 desperfectos del cilindro del embrague de inercia de la transmisión 5R110W y el reemplazo del embrague de un solo giro en autobuses de transporte equipados con motor 5.4L, cuyo uso principal sea trasladar personas con problemas únicos de movilidad, como ancianos o discapacitados. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, entregue el recibo de pago original a su distribuidor antes del **21 de febrero de 2021**. Para evitar demoras, no envíe los recibos a Ford Motor Company.

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

Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.

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 actual.

**¿Podemos hacer algo
más por usted?**

Si tiene problemas para reparar de inmediato su vehículo y sin costo alguno, comuníquese con el gerente de servicio de su distribuidor para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes Ford al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: www.Fordowner.com.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes, 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 Información a Clientes de flotas al 1-800-34-FLEET**, elija la opción n.º 3 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es: www.fleet.ford.com.

Los representantes atienden de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este).

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Ford, División de Servicio al Cliente



BOCC OF PALM BEACH
301 N OLIVE AVE
WEST PALM BEACH, FL 33401-4700

1	1FDEE3FLXFDA02975	2015 E-350 Econoline	5128 scheduled for retirement
2	1FDEE3FLXFDA00711	2015 E-350 Econoline	5119 scheduled for retirement
3	1FDEE3FLXFDA07108	2015 E-350 Econoline	5145 RETIRED
4	1FDEE3FLXFDA07111	2015 E-350 Econoline	5148 RETIRED
5	1FDEE3FL0FDA00703	2015 E-350 Econoline	5111 scheduled for retirement
6	1FDEE3FL0FDA02984	2015 E-350 Econoline	5137 scheduled for retirement
7	1FDEE3FL1FDA00693	2015 E-350 Econoline	5101
8	1FDEE3FL1FDA07109	2015 E-350 Econoline	5146
9	1FDEE3FL1FDA07112	2015 E-350 Econoline	5149 Retired
10	1FDEE3FL2FDA02985	2015 E-350 Econoline	5138
11	1FDEE3FL2FDA00704	2015 E-350 Econoline	5112 scheduled for retirement
12	1FDEE3FL2FDA02971	2015 E-350 Econoline	5124 Retired
13	1FDEE3FL2FDA07104	2015 E-350 Econoline	5141 scheduled for retirement
14	1FDEE3FL3FDA07113	2015 E-350 Econoline	5150 scheduled for retirement
15	1FDEE3FL4FDA02972	2015 E-350 Econoline	5125 scheduled for retirement
16	1FDEE3FL4FDA02969	2015 E-350 Econoline	5122 scheduled for retirement
17	1FDEE3FL4FDA07105	2015 E-350 Econoline	5142 scheduled for retirement
18	1FDEE3FL5FDA00700	2015 E-350 Econoline	5108
19	1FDEE3FL5FDA02978	2015 E-350 Econoline	5131
20	1FDEE3FL5FDA02981	2015 E-350 Econoline	5134 scheduled for retirement
21	1FDEE3FL5FDA07114	2015 E-350 Econoline	5151 Retired
22	1FDEE3FL6FDA00706	2015 E-350 Econoline	5114
23	1FDEE3FL6FDA02973	2015 E-350 Econoline	5126
24	1FDEE3FL6FDA07106	2015 E-350 Econoline	5143 scheduled for retirement
25	1FDEE3FL7FDA02979	2015 E-350 Econoline	5132
26	1FDEE3FL7FDA02982	2015 E-350 Econoline	5135 retired
27	1FDEE3FL7FDA00701	2015 E-350 Econoline	5109
28	1FDEE3FL7FDA07115	2015 E-350 Econoline	5152 retired
29	1FDEE3FL8FDA00707	2015 E-350 Econoline	5115
30	1FDEE3FL8FDA02974	2015 E-350 Econoline	5127 retired
31	1FDEE3FL8FDA07107	2015 E-350 Econoline	5144
32	1FDEE3FL9FDA00697	2015 E-350 Econoline	5105
33	1FDEE3FL9FDA00702	2015 E-350 Econoline	5110
34	1FDEE3FL9FDA07102	2015 E-350 Econoline	5139 scheduled for retirement

8 retired
13 scheduled

