



The Lincoln Motor Company
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121-1904



771106912047

A/1/000001/0001



JOHN A. SAMPLE
123 SAMPLE ST
SAMPLE CITY, MI 12345-6789

June 2020

***** IMPORTANT EQUIPMENT RECALL *****

Equipment Recall Notice 20C10 / NHTSA Recall 20E-025

2016 MKZ

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act.

The Lincoln Motor Company has decided that Korea & China replacement headlamp assemblies on your vehicle fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 108, which regulates headlamp beam pattern, side marker presence, and lamp markings.

We apologize for this situation and want to assure you that, with your assistance, we will correct this condition. Our commitment, together with your dealer, is to provide you with the highest level of service and support.

What is the issue? Certain service replacement headlamps that are not approved for use in the U.S. may have been installed on your vehicle during a prior service repair.
NOTE: This recall affects vehicles previously repaired using any of the following service part numbers: **DP5Z-13008-T, DP5Z-13008-V, DP5Z-13008-TCP, or DP5Z-13008-VCP.**

What is the risk? Incorrect replacement headlamps do not comply with the requirements of FMVSS 108. Replacement headlamps that do not meet FMVSS 108 may affect the visibility to other vehicles increasing the risk of a crash.

What will Lincoln and your dealer do? The Lincoln Motor Company has authorized your dealer to inspect and if required, replace one or both front headlamps free of charge (parts and labor).

How long will it take? 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. 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 Recall 20C10. Provide the dealer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.
Lincoln has not issued instructions to stop driving your vehicle under this compliance recall. You should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. You can continue to safely drive your vehicle.
If you do not already have a servicing dealer, you can access www.Lincolnowner.com for dealer addresses, maps, and driving instructions. The Lincoln Motor Company wants you to have this recall completed on your vehicle. The vehicle owner is responsible for making arrangements to have the work completed.
Please note: Federal law requires that any vehicle lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

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

NOTE: You can receive information about Recalls and Customer Satisfaction Programs through The Lincoln Way 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.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Lincoln dealerships have implemented enhanced protocols to ensure both your safety and the safety of dealership employees. This includes specific procedures for cleaning and disinfecting client vehicles and vehicles used for Pickup & Delivery both before and after each vehicle is serviced. In most places, vehicle service has been deemed a critical service. Please contact your local dealer to confirm current service hours. For more information on how Lincoln and your local dealer are working hard to keep you on the road during these challenging times, please visit www.Lincolnowner.com.

**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 recall performed to ensure the correct headlamp(s) was used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to replacing an incorrect headlamp. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer.

Refund requests may also be sent directly to The Lincoln Motor Company. To request your refund from Lincoln, send the refund request with all required documentation, including your original repair receipt (no photocopies), to The Lincoln Motor Company at P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. Refund requests mailed to this address may take up to 60 days to process. Your original receipt will be returned to you.

Detailed information regarding eligibility for Lincoln's reimbursement program and documentation requirements may be obtained by contacting our Customer Relationship Center at 1-866-436-7332.

Note: Incorrect headlamp(s) installed as the result of a collision, where the cost of repair was covered by an automotive insurance policy, are not eligible for refund.

**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 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 **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.Lincolnowner.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).

If you are still having difficulty getting your vehicle repaired in a reasonable time or without charge, you may write the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 or call the toll free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) or go to www.safercar.gov. Reference NHTSA Safety Recall 20E-025.

Thank you for your attention to this important matter.

The Lincoln Motor Company



The Lincoln Motor Company
P. O. Box 1904
Dearborn, Michigan 48121-1904



771106912047

A/3/000001/0001



JOHN A. SAMPLE
123 SAMPLE ST
SAMPLE CITY, MI 12345-6789

Junio de 2020

***** RECUPERACIÓN IMPORTANTE DEL EQUIPO *****

Aviso de retirada de equipo 20C10 / Campaña de la NHTSA 20E-025

2016 MKZ

Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad y Tránsito de Vehículos de los EE. UU.

The Lincoln Motor Company ha decidido que los conjuntos de faros de repuesto de Corea y China en su vehículo no cumplan con el Estándar Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) 108, que regula el patrón del haz de los faros, la presencia de marcadores laterales y las marcas de las lámparas.

Nos disculpamos por esta situación y queremos asegurarle que, con su ayuda, corregiremos esta condición. Nuestro compromiso, junto con su distribuidor, es brindarle el más alto nivel de servicio y soporte.

¿Cuál es el problema? Ciertos faros de reemplazo de servicio que no están aprobados para su uso en los EE. UU. Pueden haberse instalado en su vehículo durante una reparación de servicio anterior.

NOTA: Este retiro del mercado afecta a vehículos reparados previamente con cualquiera de los siguientes números de parte de servicio: **DP5Z-13008-T, DP5Z-13008-V, DP5Z-13008-TCP o DP5Z-13008-VCP.**

¿Qué riesgo existe? Los faros de reemplazo incorrectos no cumplen con los requisitos de FMVSS 108. Los faros de reemplazo que no cumplen con FMVSS 108 pueden afectar la visibilidad de otros vehículos y aumentar el riesgo de un choque.

¿Qué harán Lincoln y su distribuidor? The Lincoln Motor Company ha autorizado a su distribuidor a inspeccionar y, si es necesario, reemplazar uno o ambos faros delanteros sin cargo (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará? El tiempo necesario para esta reparación es menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de programación de servicio, su concesionario puede necesitar su vehículo por un período de tiempo más largo. Además, su vehículo requerirá una inspección para determinar si es necesario pedir piezas.

¿Qué debe hacer? Llame a su distribuidor lo antes posible para programar una cita de servicio para realizar la campaña 20C10. Proporcione el VIN a su distribuidor, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Para esta campaña de seguridad, Lincoln no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Puede continuar manejando su vehículo con seguridad.

Los propietarios de vehículos Lincoln año de modelo 2017 o posterior que se ven afectados por esta campaña tienen la opción de solicitar el servicio complementario de retiro y entrega Lincoln con un vehículo Lincoln para uso durante el servicio. Solicite el servicio de retiro y entrega Lincoln a través de su distribuidor si desea aprovechar esta oportunidad.

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

The Lincoln Motor Company le recomienda realizar esta campaña de seguridad en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos para llevar a cabo el trabajo. The Lincoln Motor Company puede negar la cobertura en caso de que el vehículo hubiese sufrido daños por no haber realizado la campaña de manera oportuna. Por lo tanto, le solicitamos que realice esta campaña lo antes posible.

Tenga presente que: la ley federal exige que los arrendadores de vehículos que reciban este aviso de campaña envíen una copia del mismo al arrendatario en un plazo de diez días.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

NOTA: puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación The Lincoln Way. 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.

**COVID-19
(CORONAVIRUS)**

Los distribuidores Lincoln han implementado protocolos mejorados con el fin de asegurar tanto su seguridad como la de los empleados de los diferentes distribuidores. Esto incluye procedimientos específicos de limpieza y desinfección de los vehículos de los clientes y de los vehículos utilizados para el servicio de recogida y entrega, cada vez que se realiza algún servicio, tanto antes como después de hacerlo. En la mayoría de los lugares, la atención de vehículos se ha considerado un servicio fundamental. Póngase en contacto con su distribuidor local para confirmar las horas de servicio actuales. Para obtener más información sobre cómo Lincoln y su distribuidor local están trabajando duro para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite owner.lincoln.com.

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

Si ya ha pagado por una reparación que soluciona el problema descrito en esta carta, aún necesita que se realice este retiro para asegurarse de que se usaron los faros delanteros correctos.

Puede ser elegible para un reembolso de reparaciones pagadas previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con el reemplazo de un faro incorrecto. Para verificar la elegibilidad y acelerar el reembolso, entregue su recibo original pagado a su distribuidor.

Las solicitudes de reembolso también pueden enviarse directamente a The Lincoln Motor Company. Para solicitar su reembolso a Lincoln, envíe la solicitud de reembolso con toda la documentación requerida, incluido su recibo de reparación original (sin fotocopias), a The Lincoln Motor Company en P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. Las solicitudes de reembolso enviadas a esta dirección pueden demorar hasta 60 días en procesarse. Su recibo original le será devuelto.

Para obtener información detallada sobre la elegibilidad para el programa de reembolso de Lincoln y los requisitos de documentación, comuníquese con nuestro Centro de Relaciones con el Cliente al 1-866-436-7332.

Nota: Los faros incorrectos instalados como resultado de una colisión, donde el costo de reparación fue cubierto por una póliza de seguro automotriz, no son elegibles para reembolso.

**¿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.

Usted 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 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 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.Lincolnowner.com.

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (TDD). Los representantes atienden de lunes a viernes, 8:00 am a 8:00 pm (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 am a 8:00 pm (hora del este). Si continúa con dificultades para reparar su vehículo en un tiempo razonable o sin cargo, le sugerimos que escriba al Administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 o bien que llame sin cargo a la línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visite www.safercar.gov. Mencione la Campaña de seguridad 20E-025 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

The Lincoln Motor Company