



L I N C O L N

Lincoln  
P. O. Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121-1904



771037268345

A/5/000002/2



August 2023

**\*\*\* IMPORTANT SAFETY RECALL \*\*\***

**Safety Recall Notice 22S23 / NHTSA Recall 22V247**

2022 Aviator

Your Vehicle Identification Number (VIN):

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

Lincoln has decided a defect which relates to motor vehicle safety exists in your vehicle, with the VIN shown above.

We apologize for this situation and want to assure you, 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.

***If you previously received a similar notice regarding this issue and attempted to have your vehicle repaired or inspected at a Ford or Lincoln dealership but were advised that your vehicle was not included in the recall, this was due to a system error. Your vehicle is included in this recall. Ford apologizes for any inconvenience that this may have caused. Please call your dealer without delay and request a service date for this recall.***

**What is the issue?** On your vehicle, it may be possible for the front row driver and passenger seat head restraint cushion to detach from the head restraint when adjusted to the full forward position.

**What is the risk?** If your head restraint cushion detaches, the vehicle occupant will experience a loose head restraint cushion, and the cushion may fully detach, increasing the risk of injury.

**What will Lincoln and your dealer do?** **Parts are now available to repair your vehicle.** Lincoln has authorized your dealer to replace the front row driver and passenger head restraints 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.

**What should you do?** Please call your dealer without delay to schedule a service appointment for Recall 22S23. 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 safety 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 discontinue usage of the head restraint power adjust feature. It should be kept in the furthest rearward position while operating the vehicle. If your head restraint cushion is loose or detached, please contact your dealer.

Lincoln owners affected by this recall have the option of requesting complimentary Pickup & Delivery service with a Lincoln vehicle for use during service. Please request Lincoln Pickup & Delivery through your dealership if you would like to take advantage of this option.

If you do not already have a servicing dealer, you can access [Lincoln.com/support](https://www.lincoln.com/support) for dealer addresses, maps, and driving instructions.

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

Lincoln wants you to have this safety 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.**

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 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 still need to have this recall performed to ensure the correct parts and procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to front row driver and passenger head restraint replacement. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer.

To request your refund directly from Lincoln, send the refund request with all required documentation, including your original repair receipt (no photocopies), to Lincoln 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.

**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 notification be sent to the last known owner of record. Our records are based primarily on state registration and title data, which indicate 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 Lincoln, contact information is available at [Lincoln.com/support](http://Lincoln.com/support).

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 **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](http://fleet.ford.com).

Representatives are available Monday through Friday: 7:00AM - 11:00PM and Saturday 7:00AM – 5:00PM (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 [NHTSA.gov](http://NHTSA.gov). Reference NHTSA Safety Recall 22V247.

Thank you for your attention to this important matter.

Lincoln



L I N C O L N

Lincoln  
P. O. Box 1904  
Dearborn, Michigan 48121-1904



771037268345

A/7/000002/2



Agosto de 2023

**\*\*\* CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE \*\*\***

**Aviso de campaña de seguridad 22S23 / Campaña 22V247 de la NHTSA**

2022 Aviator

Número de identificación del vehículo (VIN):

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

Lincoln ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad de su vehículo, con el VIN que aparece más arriba.

Lamentamos esta situación y deseamos asegurarle que, con su ayuda, corregiremos el problema. Nuestro compromiso, junto con el de su distribuidor, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

***Si anteriormente recibió un aviso similar relacionado con este problema e intentó reparar o inspeccionar el vehículo en un concesionario Ford o Lincoln, pero le indicamos que su vehículo no estaba incluido en la campaña, esto se debió a un error del sistema. Su vehículo se ha incluido en esta campaña. Ford lamenta cualquier molestia que esto pudiese haberle ocurrido. Llame de inmediato a su distribuidor y solicite una cita de servicio para llevar a cabo esta campaña.***

- ¿Cuál es el problema?** Es posible que el cojín de la cabecera del asiento del conductor y del pasajero de la fila delantera de su vehículo se desprenda de la cabecera cuando se ajusta en la posición totalmente hacia adelante.
- ¿Qué riesgo existe?** Si se desprende el cojín de la cabecera, el ocupante del vehículo sentirá que el cojín está flojo y este podría desprenderse por completo, lo cual aumenta el riesgo de sufrir lesiones.
- ¿Qué harán Lincoln y su distribuidor?** **Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.** Lincoln ha autorizado a su distribuidor a reemplazar las cabeceras del conductor y el pasajero de la primera fila sin costo alguno (piezas y mano de obra).
- ¿Cuánto tiempo tomará?** El tiempo necesario para reparar será menos de medio 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 programar una cita de servicio para realizar la campaña 22S23. 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 de forma segura si discontinúa el uso de la función de ajuste eléctrico de la cabecera. Se debe conservar en la posición más hacia atrás mientras el vehículo está en funcionamiento. Si el cojín de la cabecera se afloja o se desprende, póngase en contacto con su distribuidor.  
Los propietarios de vehículos Lincoln 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.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [Lincoln.com/support](https://www.lincoln.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Lincoln le recomienda realizar esta campaña de seguridad en su vehículo. El propietario del vehículo es responsable de realizar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo.

**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.**

NOTA: Puede recibir información sobre las campañas y los programas de satisfacción del cliente a través de la aplicación Lincoln Way. La aplicación se puede descargar a través de App Store o Google Play. Adicionalmente, existen otras características, como control de ciertas funciones en el vehículo (bloqueo o desbloqueo de puertas, arranque remoto) si así está equipado para permitir el control.

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

Si pagó previamente por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente se le recomienda realizar esta campaña para garantizar que se hayan utilizado las piezas y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Los reembolsos solo se ofrecerán por servicios relacionados con el reemplazo de la cabecera del conductor y el pasajero de la primera fila. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, proporcione el recibo de pago original a su distribuidor.

Para solicitar un reembolso directamente a Lincoln, envíe la solicitud con toda la documentación requerida, incluido el recibo original de la reparación (no envíe fotocopias), a Lincoln a P.O. Box 6251, Dearborn, Michigan 48121-6251. El procesamiento de las solicitudes de reembolso enviadas a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Su recibo original le será regresado.

Comuníquese con nuestro Centro de Relación con Clientes al 1-866-436-7332 para obtener información detallada relacionada con el programa de reembolso de Lincoln y los requisitos de documentación.

**¿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 Lincoln, la información de contacto se encuentra disponible en [Lincoln.com/support](https://www.lincoln.com/support).

Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-232-5952 (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](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).

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar [NHTSA.gov](https://www.nhtsa.gov). Mencione la Campaña de seguridad 22V247 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln