



L I N C O L N

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



771028675540

A/1/000001/1



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

July 2023

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

**Safety Recall Notice 23S28 / NHTSA Recall 23V378**

2017 MKC

Your Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXX

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

Lincoln has decided a defect that 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 retailer, is to provide you with the highest level of service and support.

**What is the issue?** On your vehicle, it may be possible for the battery monitor sensor to be damaged during servicing of the battery or related electrical components. If the battery monitor sensor is damaged, an electrical short may develop in the battery monitor sensor's printed circuit board.

**What is the risk?** In the event of a short, lack of fusing in the battery monitor sensor power circuit may allow for an electrical current load sufficient to overheat surrounding material. An underhood fire may occur, including while your vehicle is parked and the engine is off, increasing the risk of personal injury and damage to surrounding structures or property.

**What will Lincoln and your retailer do?** Parts are now available to repair your vehicle. Lincoln has authorized your retailer to add an in-line fuse to the battery monitor sensor power circuit, 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 retailer may need your vehicle for a longer period of time. Additional time may be required to allow the engine to cool before performing this repair.

**What should you do?** **You should continue to park your vehicle outdoors away from structures and other property until all repairs are made to your vehicle.** Please call your retailer without delay to schedule a service appointment for Recall 23S28. Provide the retailer 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 retailer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. Lincoln owners of 2017 Model Year or later vehicles 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 retailer if you would like to take advantage of this option.

If you do not already have a servicing retailer, you can access [Lincoln.com/support](http://Lincoln.com/support) for retailer 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. Lincoln can deny coverage for any vehicle damage that may result from the failure to have this recall performed on a timely basis. Therefore, please make arrangements to have this recall performed as soon as possible.

**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 services related to the battery monitor system power circuit. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your retailer.

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 to 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 retailer's Service Manager for assistance.

**RETAIL OWNERS:** If you have questions or concerns, please contact our **Customer Relationship Center at 1-833-807-3673** 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](https://www.lincoln.com/support).

For the hearing impaired, call 1-800-232-5952 (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](https://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).

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](https://www.nhtsa.gov). Reference NHTSA Safety Recall 23V378.

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



771028675540

A/3/000001/1



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

Julio de 2023

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

### **Aviso de Campaña de seguridad 23S28 / Campaña 23V378 de la NHTSA**

2017 MKC

Número de identificación del vehículo (VIN): XXXXXXXXXX

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

#### **¿Cuál es el problema?**

Es posible que el sensor de monitoreo de la batería de su vehículo se haya dañado al realizar servicio a la batería o a los componentes eléctricos relacionados. Si el sensor de monitoreo de la batería está dañado, se podría generar un cortocircuito eléctrico en la tarjeta de circuitos impresos de dicho sensor.

#### **¿Qué riesgo existe?**

En caso de cortocircuito, la ausencia de fusibles en el circuito de energía del sensor de monitoreo de la batería podría permitir una carga de corriente eléctrica suficiente para sobrecalentar el material alrededor. Se puede producir un incendio bajo el cofre, incluido mientras el vehículo está estacionado y el motor apagado, lo cual aumenta el riesgo de sufrir lesiones personales y daño a estructuras o propiedades cercanas.

#### **¿Qué harán Lincoln y su distribuidor?**

**Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles.** Lincoln ha autorizado a su minorista a agregar un fusible en línea al circuito de alimentación del sensor de monitoreo de la batería, 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. Es posible que se necesite más tiempo para permitir que el motor se enfríe antes de realizar esta reparación.

#### **¿Qué debe hacer?**

**Debe continuar estacionando su vehículo en exteriores, alejado de estructuras y otras propiedades, hasta que se realice esta reparación en el vehículo.**

Llame a su minorista lo antes posible para programar una cita de servicio para realizar la Campaña 23S28. 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 dejar de manejar el vehículo. Deberá ponerse en contacto con su minorista a fin de programar una cita para solucionar este problema tan pronto como sea posible.

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 minorista, si desea aprovechar esta oportunidad.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Si aún no tiene un minorista para realizar el servicio, puede acceder a [Lincoln.com/support](https://www.lincoln.com/support) para conocer las direcciones de los minoristas, 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 efectuar los arreglos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Lincoln 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 gestione la organización para realizar 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.**

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 usted ha pagado 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. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con el circuito de alimentación del sistema de monitoreo de la batería. 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 minorista para solicitar ayuda.

**PROPIETARIOS MINORISTAS:** Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes al 1-833-807-3673** 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 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 [NHTSA.gov](https://www.nhtsa.gov). Referencia: Campaña de seguridad 23V378 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln