



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771151402589

A/1/000001/1



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

April 2024

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

Safety Recall Notice 23S53 NHTSA Recall 23V626

2020 Aviator

This Notice Applies to Your Vehicle, 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 that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain 2020-2022 Model Year Aviator Plug-in Hybrid Electric Vehicles (PHEV), including 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? A manufacturing defect in one or more of your vehicle's high voltage battery cells may result in a cell with lower capacity. In certain cases, the low-capacity cell will develop an internal short circuit.

What is the risk? In the event of a high voltage battery cell internal short circuit, you will experience a Malfunction Indicator Light (MIL). You may also experience a loss of motive power, increasing the risk of a crash. You will continue to have 12-volt (V) accessories, steering, and braking control. You may also experience battery thermal venting potentially resulting in a vehicle fire increasing the risk of injury.

What will Lincoln and your retailer do? **Software and parts (if needed) are now available to repair your vehicle.** Lincoln has authorized your retailer to run a cell capacity test on your high voltage battery. If the test identifies a low-capacity cell, the high voltage battery will be replaced free of charge (parts and labor).

How long will it take? The time needed for the cell capacity test is less than one-half day. However, due to service scheduling requirements, your retailer may need your vehicle for a longer period of time. If the high voltage battery requires replacement, the time needed could be several days due to part shipment and installation. Please confirm timing with your retailer.

What should you do? Please call your retailer without delay to schedule a service appointment for Recall **23S53**. 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.

If you do not already have a servicing retailer, you can access Lincoln.com/support for retailer addresses, maps, and driving instructions.

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.

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 controlling certain functions on your vehicle (lock or unlock doors, remote start) if it is equipped to allow control.
Mobile Service	Lincoln Mobile Service is offered by participating retailers, contact your retailer for details.
Pick-Up and Delivery	Complimentary vehicle Pick-Up & Delivery service may also be available upon request from your retailer. Your retailer will pick up your vehicle and return it with the repair completed.
Do you need a rental vehicle?	If your retailer determines that a high voltage battery replacement is required and needs your vehicle overnight, your retailer is authorized to provide a rental vehicle for your personal transportation at no charge (except for fuel, insurance, and tolls) while your vehicle is at the retailer for repairs. Please see your retailer for guidelines and limitations.
Have you previously paid for this repair?	<p>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.</p> <p>You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for service related to a high voltage battery replacement. To verify eligibility and <u>expedite reimbursement</u>, give your paid original receipt to your retailer.</p> <p>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 PO 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.</p> <p>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.</p>
What if you no longer own this vehicle?	<p>If you no longer own this vehicle and have an address for the current owner, please forward this letter to the new owner.</p> <p>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.</p>
Can we assist you further?	<p>If you have difficulties getting your vehicle repaired promptly and without charge, please contact your retailer's Service Manager for assistance.</p> <p>RETAIL OWNERS: If you have questions or concerns, please contact our Ford Customer Relationship Center (CRC) at 1-866-436-7332 and one of our representatives will be happy to assist you. The CRC is open on weekdays from 8:00 AM – 11:00 PM and on Saturday 8:00 AM - 8:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the CRC at the number listed using the Telecommunication Relay Service by dialing 711.</p> <p>If you wish to contact us through the internet, our address is Lincoln.com/support.</p> <p>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.</p> <p>Representatives are available Monday through Friday: 7:00 AM – 11:00 PM and Saturday 7:00 AM – 5:00 PM (Eastern Time).</p> <p>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. Reference NHTSA Safety Recall 23V626.</p>

Thank you for your attention to this important matter.

Lincoln



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771151402589

A/3/000001/1



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

Abril de 2024

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

Aviso de Campaña de seguridad 23S53, campaña 23V626 de la NHTSA

2020 Aviator

Este aviso se aplica al vehículo, 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 determinó que existe un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos de motor en ciertos vehículos eléctricos híbridos enchufables (PHEV) Aviator año modelo 2020-2022, incluido el VIN que se muestra 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?

Un defecto de fabricación en una o más de las celdas de la batería de alto voltaje de su vehículo podría traducirse en una celda con menor capacidad. En determinados casos, la celda de baja capacidad desarrollará un cortocircuito interno.

¿Qué riesgo existe?

En caso de un cortocircuito interno de la celda de la batería de alto voltaje, experimentará una luz indicadora de mal funcionamiento (MIL). También puede experimentar una pérdida de fuerza motriz, lo que aumenta el riesgo de sufrir un choque. Continuará teniendo control de accesorios de 12 voltios (V), de dirección y de frenos. También puede experimentar ventilación térmica de la batería, lo que podría provocar un incendio en el vehículo y aumentar el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué harán Lincoln y su distribuidor?

El software y las piezas (de ser necesarias) para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles. Lincoln autorizó a su minorista a realizar una prueba de capacidad de celda en su batería de alto voltaje. Si la prueba identifica una celda de baja capacidad, la batería de alto voltaje se reemplazará sin ningún costo (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para la prueba de capacidad de celda será de menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su distribuidor tarde un poco más. Si es necesario reemplazar la batería de alto voltaje, el tiempo necesario podría ser de varios días, debido al envío de la pieza y la instalación. Confirme los tiempos con el minorista.

¿Qué debe hacer?

Llame a su minorista lo antes posible para programar una cita de servicio para realizar la Campaña **23S53**. 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 lo más pronto posible.

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.

¿Qué debe hacer? (continuación)	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.
Servicio móvil	El Servicio móvil Lincoln se ofrece a través de los minoristas que participan, comuníquese con su minorista para obtener detalles.
Servicio de retiro y entrega	El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también puede estar disponible previa solicitud a su minorista. El minorista retirará su vehículo y lo devolverá con la reparación completa.
¿Necesita un vehículo de alquiler?	Si su minorista determina que es necesario reemplazar la batería de alto voltaje y el vehículo debe permanecer en las instalaciones durante la noche, el minorista está autorizado a ofrecerle un vehículo de alquiler para su transporte personal sin costo (excepto combustible, seguro y peajes) mientras su vehículo se encuentre en reparación. Comuníquese con su minorista para conocer las pautas y limitaciones.
¿Pagó anteriormente por esta reparación?	<p>Si pagó previamente por la reparación descrita en esta carta, se le recomienda realizar esta campaña del mismo modo para garantizar que el concesionario utilizara las piezas y los procedimientos correctos.</p> <p>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 reemplazo de la batería de alto voltaje. Para comprobar si cumple con los requisitos y <u>agilizar el reembolso</u>, proporcione el recibo de pago original a su distribuidor.</p> <p>Para solicitar un reembolso directamente de Lincoln, envíe la solicitud de reembolso con toda la documentación que se solicita, incluido el recibo original de la reparación (no envíe fotocopias), a Lincoln, 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.</p> <p>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.</p>
¿Qué pasa si usted ya no es el propietario del vehículo?	<p>Si usted ya no es el propietario del vehículo y tiene la dirección del propietario actual, le solicitamos que le reenvíe esta carta.</p> <p>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.</p>
¿Podemos hacer algo más por usted?	<p>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.</p> <p>PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro Centro de Relación con Clientes (CRC) Ford al 1-866-436-7332 y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC está abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (hora del este). Si es usuario de TTY/TDD, comuníquese con el CRC al número que se menciona mediante el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, para esto, marque el 711.</p> <p>Si desea comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es Lincoln.com/support.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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. Mencione la Campaña de seguridad 23V626de la NHTSA.</p>

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln