



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771205600071

A/1/000001/1



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

October 2024

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

Safety Recall Notice 24S35 / NHTSA Recall 24V368

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 2020-2024 Aviator vehicles, 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, your mobile phone may produce electromagnetic interference while in-use. If it is placed in the console area while the vehicle is in reverse, it can cause the rearview camera image to appear distorted or flicker, jump, or scroll.

What is the risk? A distorted or flickering rearview camera image while reversing can reduce visibility behind the vehicle, increasing the risk of a crash. You should refrain from mobile phone usage while reversing until you have your vehicle serviced. This will prevent this condition from occurring.

What will Lincoln and your retailer do? Parts are now available to repair your vehicle. Lincoln has authorized your retailer to add electromagnetic shielding to your Accessory Protocol Interface Module (APIM) 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.

What should you do? Please call your retailer without delay to schedule a service appointment for Recall 24S35. 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. You can continue to safely drive your vehicle if you refrain from mobile phone usage while reversing. If you do not already have a servicing retailer, you can access [Lincoln.com/support](https://www.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.

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 and remote start) if it is equipped to allow control.

- 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.
- 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 a rearview camera image that appears distorted, flickers, jumps, or scrolls while reversing. 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 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.
- 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 **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.
- If you wish to contact us through the Internet, our address is Lincoln.com/support.
- 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.
- 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. Reference NHTSA Safety Recall 24V368.

Thank you for your attention to this important matter.

Lincoln



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771205600071

A/3/000001/1



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

Octubre de 2024

*** CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE ***

Aviso de Campaña de seguridad 24S35 / Campaña 24V368 de la NHTSA

Este aviso se relaciona con su vehículo con el número de identificación del vehículo (VIN):



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 del vehículo, en determinados vehículos Aviator 2020-2024, incluido el suyo 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 minorista, es ofrecerle servicio y apoyo de alto nivel.

¿Cuál es el problema?

En su vehículo, su teléfono móvil podría producir interferencias electromagnéticas mientras está en uso. Si se coloca en el área de la consola mientras el vehículo está en reversa, puede hacer que la imagen de la cámara trasera parezca distorsionada o parpadee, salte o se desplace.

¿Qué riesgo existe?

Una imagen de la cámara trasera distorsionada o parpadeante en reversa puede reducir la visibilidad detrás del vehículo, lo cual aumenta el riesgo de choque.

Debe abstenerse de usar el teléfono móvil mientras conduce en reversa mientras no haya realizado el servicio del vehículo. Esto evitará que ocurra esta condición.

¿Qué harán Lincoln y su minorista?

Las piezas para reparar su vehículo ya se encuentran disponibles. Lincoln ha autorizado a su minorista a agregar protección electromagnética a su módulo de interfaz de protocolo de comunicación adicional (APIM) sin costo alguno (piezas y mano de obra).

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación será menos de medio día. Sin embargo, debido a los requisitos de planificación de servicio, es posible que su minorista tarde un poco más.

¿Qué debe hacer?

Llame a su minorista lo antes posible para programar una cita de servicio para realizar la Campaña 24S35. Proporcione el VIN a su minorista, 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. Puede continuar conduciendo su vehículo de forma segura si se abstiene de usar el teléfono móvil mientras está en reversa.

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 realizar los arreglos 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.

**¿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 y arranque remoto) si está equipado para permitir el control.

Servicio de retiro y entrega

El servicio complementario de retiro y entrega de vehículos también podría estar disponible previa solicitud de su minorista. Su minorista retirará el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

¿Pagó anteriormente por esta reparación?

Si pagó previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, se recomienda realizar esta campaña de todos modos, para garantizar que se haya usado las piezas y los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones que pagó previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con una imagen de la cámara trasera que aparezca distorsionada, parpadeante, que salte o se desplace mientras está en reversa. Para comprobar si cumple con los requisitos y agilizar el reembolso, proporcione el recibo de pago original a su minorista.

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 que se envían a esta dirección puede tardar hasta 60 días. Se le regresará el recibo original.

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 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.

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 su vehículo de inmediato y sin costo alguno, comuníquese con el Gerente de Servicio de su del minorista para solicitar ayuda.

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.

Si desea ponerse en contacto con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es [Lincoln.com/support](https://lincoln.com/support).

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.

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 24V368 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln