



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771244294944

A/1/000001/1



February 2025

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

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

Compliance Recall Notice 24C43 / NHTSA Recall 24V953

2024 Nautilus

This Notice Applies to Your Vehicle, Vehicle Identification Number (VIN): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Lincoln has decided that certain 2024 - 2025 Nautilus vehicles, including the VIN shown above, fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) 118 - Power-Operated Window Systems.

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 is possible that the front or rear side power windows will not automatically reverse when encountering an object while closing until after exerting an upward force that is stronger than expected.

This condition may occur either through one-touch up using a window switch (supervised), or through global close using the key fob or LincolnWay mobile applications (unsupervised). Additionally, window reversal distance upon encountering an object may be smaller than expected, and in some scenarios the front or rear side windows may not reverse when an object is detected.

What is the risk?

A window automatic reversal system that exerts excessive force when encountering an object increases the risk of injury.

What will Lincoln and your retailer do?

Software is now available to repair your vehicle. Lincoln has released software for 24C43. Your vehicle is capable of Lincoln Software Updates. Please note, as part of the correction for this issue, the global close feature for the door windows will be removed. The global open feature will continue to operate as described in the owner's manual.

When Automatic Updates are turned ON (standard from the factory), the software will be downloaded to your vehicle over a private Wi-Fi network or through your vehicle's modem through the cellular network. The software installation will happen after the download. A digital owner's manual update to reflect removal of the global close feature will be available for download and installation via Lincoln Software Update at a later date.

What will Lincoln and your retailer do? (continued)

Note: Refer to [Lincoln.com/support](https://lincoln.com/support) for further information on your Lincoln Software Updates system.

Should the software fail to load or install properly, Lincoln has authorized your retailer to install 24C43 software free of charge under the terms of this program.

How long will it take?

The time needed for this software installation is approximately 30 minutes. If you prefer to go to your retailer for the software update, 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?

For your convenience, Lincoln is encouraging you to update your vehicle's software using Lincoln Software Update capabilities. By utilizing this option, you should not need to take your vehicle to your retailer unless you're unable to successfully perform the update.

To complete this software update you only need to turn the vehicle on if automatic updates are on. You can look for icons on the in-vehicle screen, as well as see the progress of the update on your Lincoln Way app or Owner website.

If you choose to have your retailer install this software, please call your retailer to schedule a service appointment for Recall 24C43. Provide the retailer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter.

If you own a 2024 Nautilus you may have received recall notice 24C24 for a similar issue. Even if you had 24C24 performed, it is imperative you have this recall performed as well.

Lincoln has not issued instructions to stop driving your vehicle under this compliance recall.

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

Lincoln wants you to have this compliance 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.

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.

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 software was used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for services related to updating the software in the Driver Door Module and Passenger Door Module. 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 **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 8:30 AM – 7:00 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: 1-888-275-9171) or go to NHTSA.gov. Reference NHTSA Safety Recall 24V953.

Thank you for your attention to this important matter.

Lincoln



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771244294944

A/4/000001/1



Febrero de 2025

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

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 24C43 / Campaña 24V953 de la NHTSA

2024 Nautilus

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 algunos vehículos Nautilus 2024 - 2025, incluido el suyo con el VIN que aparece arriba, no cumplen con la norma federal de seguridad para vehículos de motor (FMVSS) 118: Sistemas de ventanas eléctricas.

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, es posible que las ventanas eléctricas laterales delanteras o traseras no se inviertan automáticamente al encontrarse con un objeto mientras se cierran hasta después de ejercer una fuerza hacia arriba más fuerte de lo esperado.

Esta condición puede ocurrir ya sea mediante un toque hacia arriba del interruptor de la ventana (supervisado) o mediante un cierre general con el llavero transmisor o las aplicaciones móviles de LincolnWay (sin supervisión). Adicionalmente, la distancia de inversión de la ventana al encontrarse con un objeto podría ser menor de lo esperado y, en algunos escenarios, las ventanas laterales delanteras o traseras podrían no invertirse cuando se detecta un objeto.

¿Qué riesgo existe?

Un sistema de inversión automática de ventanas que ejerce una fuerza excesiva al chocar con un objeto aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué harán Lincoln y su minorista?

En este momento se encuentra disponible un software para reparar su vehículo. Lincoln ha lanzado el software para 24C43. El vehículo tiene la capacidad de recibir actualizaciones del software de Lincoln. Tenga en cuenta que, como parte de la corrección de este problema, se eliminará la función de cierre global de las ventanas de las puertas. La función de apertura global seguirá funcionando como se describe en el manual del propietario.

¿Qué harán Lincoln y su minorista? (continuación)

Cuando Actualizaciones automáticas esté activado (estándar de fábrica), el software se descargará en el vehículo a través de una red Wi-Fi privada o mediante el módem del vehículo, a través de la red celular. La instalación del software se producirá después de la descarga. Una actualización del manual del propietario digital que refleja la eliminación de la función de cierre global estará disponible para descargar e instalar a través de una actualización de software de Lincoln en una fecha posterior.

Nota: Consulte [Lincoln.com/support](https://lincoln.com/support) para obtener información adicional sobre el sistema de actualizaciones de software de Lincoln.

Si el software no se puede cargar o instalar correctamente, Lincoln ha autorizado a su minorista a instalar el software de 24C43 sin costo alguno, conforme a los términos de este programa.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para la instalación de este software es de, aproximadamente, 30 minutos. Si prefiere ir al minorista para realizar la actualización del software, el tiempo necesario para esta reparación será de 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?

Para su conveniencia, Lincoln le recomienda que actualice usted mismo el software del vehículo con las capacidades de actualización de software de Lincoln. Al utilizar esta opción, no será necesario que lleve el vehículo al minorista, a menos que no pueda realizar correctamente la actualización.

Para llevar a cabo esta actualización de software, solo debe activar el vehículo si están activadas las actualizaciones automáticas. Puede ver los iconos en la pantalla en el vehículo, así como también ver el progreso de la actualización en la aplicación Lincoln Way o en el sitio web de propietarios.

Si opta por que el minorista instale este software, llame para programar una cita de servicio para realizar la Campaña 24C43. Proporcione el VIN a su minorista, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Si es dueño de un Nautilus 2024, es posible que haya recibido el aviso de la Campaña 24C24 por un problema similar. Incluso si ya se realizó la Campaña 24C24, es imperativo que también realice esta campaña.

Para esta campaña de conformidad, Lincoln no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo.

Si aún no tiene un minorista para realizar el servicio, puede acceder a [Lincoln.com/support](https://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 cumplimiento 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 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 podría estar disponible previa solicitud de su minorista. Su minorista recogerá el vehículo y lo regresará con la reparación realizada.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si ha pagado previamente por la reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se haya usado el software correcto.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones que pagó previamente. Solo se otorgarán reembolsos por servicios relacionados con la actualización del software en el módulo de la puerta del conductor y el módulo de la puerta del pasajero. 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 minorista para solicitar ayuda.

PROPIETARIOS MINORISTAS: Si tiene dudas o preguntas, comuníquese con nuestro **Centro de Relación con Clientes (CRC) al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El CRC está abierto de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 7:00 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 comunicarse con nosotros a través de Internet, nuestra dirección es Lincoln.com/support.

¿Podemos hacer algo más por usted? (continuación)

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: 1-888-275-9171) o vaya a NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 24V953 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln