



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771336638024

A/1/000001/1



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

July 2025

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

Compliance Recall Notice 25C21 / NHTSA Recall 25V337

2024 Nautilus

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 certain 2024 Nautilus vehicles, including the VIN shown above, may not conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard (FMVSS) No. 101, Controls and Displays; FMVSS No. 102, Transmission Shift Lever Sequence, Starter Interlock; Transmission Braking Effect; FMVSS No. 108, Lamps, Reflective Devices, and Associated Equipment; FMVSS No. 111 Rear Visibility; FMVSS No. 126 Electronic Stability Controls; FMVSS No. 135 Light Vehicle Brake Systems; FMVSS No. 138 Tire Pressure Monitoring System; FMVSS No. 305 Electric Vehicles; and FMVSS No. 208, Occupant Crash Protection.

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, there is a software issue in the vehicle's Accessory Protocol Interface Module (APIM), which can cause the infotainment system to unexpectedly reboot, freeze, or cause performance concerns. If this occurs, you may experience one or more display screens going blank for 3-6 seconds while driving. The display screens will recover without intervention.

What is the risk? This may result in the left panoramic screen going blank while driving, in which you will not be able to view critical vehicle information such as vehicle speed, gear selection, warning indicators, or rearview camera, increasing the risk of a crash.

What will Lincoln and your retailer do? **Software is now available to repair your vehicle.** Lincoln has authorized your retailer to update the software in the APIM, Gateway Module (GWM), and Telematics Control Unit (TCU) to the latest version free of charge. This APIM software update will also provide several feature and quality refinements.

How long will it take? The time needed for this repair is less than one 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 25C21. Provide the retailer with your VIN, which is printed near your name at the beginning of this letter. You may have previously received a letter for Customer Satisfaction Program 24B54, which is also a field service action to update software. This recall takes the place of that Customer Satisfaction Program. Lincoln has not issued instructions to stop driving your vehicle under this compliance 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](https://www.lincoln.com/support) for retailer addresses, maps, and driving instructions.

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

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.

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 procedures were used.

You may be eligible for a refund of previously paid repairs. Refunds will only be provided for services related to updating the APIM software. 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 Lincoln Recall Assistance 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 **Lincoln Recall Assistance Center (RAC) at 1-866-436-7332** and one of our representatives will be happy to assist you. The RAC is open on weekdays from 8:30 AM – 7:00 PM (Eastern Time). TTY/TDD users, please contact the RAC 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 25V337.

Thank you for your attention to this important matter.

Lincoln



L I N C O L N

Lincoln
PO Box 1904
Dearborn, Michigan 48121



771336638024

A/3/000001/1



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

Julio de 2025

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

Aviso de Campaña de cumplimiento 25C21 / Campaña 25V337 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 decidido que ciertos vehículos Nautilus 2024, incluido el VIN que se muestra arriba, pueden no cumplir con la Norma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) No. 101, Controles y Pantallas; FMVSS No. 102, Secuencia de la Palanca de Cambios de Transmisión, Bloqueo del Arranque; Efecto de Frenado de la Transmisión; FMVSS No. 108, Lámparas, Dispositivos Reflectivos y Equipo Asociado; FMVSS No. 111 Visibilidad Trasera; FMVSS No. 126 Controles Electrónicos de Estabilidad; FMVSS No. 135 Sistemas de Frenos para Vehículos Ligeros; FMVSS No. 138 Sistema de Monitoreo de Presión de Neumáticos; FMVSS No. 305 Vehículos Eléctricos; y FMVSS No. 208, Protección de Ocupantes en Caso de Choques.

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, hay un problema con el software en el módulo de interfaz de protocolo de comunicación adicional (APIM) del vehículo, que puede provocar que el sistema de información y entretenimiento se reinicie inesperadamente, se congele o cause problemas de rendimiento. Si esto ocurre, es posible que una o más pantallas se queden en blanco durante 3 a 6 segundos mientras conduce. Las pantallas de visualización se recuperarán sin intervención.

¿Qué riesgo existe?

Esto puede provocar que la pantalla panorámica izquierda quede en blanco mientras conduce, por lo que no podrá ver información importante del vehículo, como la velocidad, la selección de marchas, los indicadores de alerta o la cámara retrovisora, lo que aumenta el riesgo de choque.

¿Qué harán Lincoln y su minorista?

En este momento se encuentra disponible un software para reparar su vehículo. Lincoln ha autorizado a su minorista a actualizar el software del APIM, el módulo de gateway (GWM) y la unidad de control telemático (TCU) a la versión más reciente sin costo alguno. Esta actualización del software APIM también proporcionará varias mejoras de funciones y de calidad.

¿Cuánto tiempo tomará?

El tiempo necesario para esta reparación es de menos de un 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 25C21. Proporcione el VIN a su minorista, el cual está impreso debajo de sus datos al comienzo de esta carta.

Es posible que haya recibido anteriormente una carta para el Programa de satisfacción del cliente 24B54, que también es una acción de servicio en campo para actualizar el software. Esta Campaña reemplaza ese Programa de satisfacción del cliente.

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

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.

**¿Qué debe hacer?
(continuación)**

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.

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 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.

¿Ha pagado anteriormente por esta reparación?

Si ya pagó por una reparación que aborda el problema descrito en esta carta, igualmente deberá realizar esta campaña a fin de asegurarse de que se hayan realizado los procedimientos correctos.

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Solo se proporcionarán reembolsos por servicios relacionados con la actualización del software de APIM. 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 asistencia de campañas Lincoln 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 asistencia de campañas (RAC) Lincoln al 1-866-436-7332** y uno de nuestros representantes con gusto lo atenderá. El RAC 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 RAC 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.

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 visite NHTSA.gov. Referencia: Campaña de seguridad 25V337 de la NHTSA.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln