



L I N C O L N

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



771558952491

A/1/000001/1



May 2022

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

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

**Compliance Recall Notice 22S23 / NHTSA Recall 22V47**

2022 Aviator

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 which 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 dealer, 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 front row driver and passenger seat head restraint cushion to detach from the head restraint when adjusted to the full forward position.

**What is the risk?** If your head restraint cushion detaches, the vehicle occupant will experience a loose head restraint cushion, and the cushion may fully detach during a crash event, increasing the risk of injury.

**What will Lincoln and your dealer do?** Lincoln is working closely with its suppliers to produce parts for this repair. When parts become available, Lincoln will notify you via mail to schedule a service appointment with your dealer to have the front-row passenger and driver head restraints replaced, free of charge (parts and labor). Parts are anticipated to be available by the end of 2nd quarter 2022.

**What should you do?** When parts are available, Lincoln will send a letter to inform you that parts are available and to contact your dealer to schedule a repair.  
Lincoln has not issued instructions to stop driving your vehicle under this safety recall. When parts are available, you should contact your dealer for an appointment to have your vehicle remedied as soon as practicable. You can continue to safely drive your vehicle if you discontinue usage of the head restraint power adjust feature. It should be kept in the furthest rearward position while operating the vehicle. If your head restraint cushion is loose or detached, please contact your dealer.

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

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

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 [safercar.gov](https://www.safercar.gov). Reference NHTSA Safety Recall 22V247.

**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.

**COVID-19  
(CORONAVIRUS)**

Lincoln dealerships have implemented enhanced protocols to ensure both your safety and the safety of dealership employees. This includes specific procedures for cleaning and disinfecting client vehicles and vehicles used for Pickup & Delivery\* both before and after each vehicle is serviced. In most places, vehicle service has been deemed a critical service. Please contact your local dealer to confirm current service hours. For more information on how Lincoln and your local dealer are working hard to keep you on the road during these challenging times, please visit [lincoln.com/support](https://lincoln.com/support).

\*Complimentary Lincoln Pickup & Delivery Service is available for all 2017 model year and newer Lincoln vehicles within the 4-year/50,000 mile New Vehicle Limited Warranty. Contact your preferred dealer for important details. Mileage limitations may apply.

**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 service related to front driver and/or passenger head restraint replacement. To verify eligibility and expedite reimbursement, give your paid original receipt to your dealer.

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.

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



771558952491

A/3/000001/1



Mayo de 2022

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

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

**Cumplimiento Aviso de campaña 22S23 / Campaña 22V47 de la NHTSA**

2022 Aviator

Número de identificación del vehículo (VIN): [REDACTED]

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Seguridad y Tránsito de Vehículos 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 cojín de la cabecera del asiento del conductor y del pasajero de la fila delantera de su vehículo se desprenda de la cabecera cuando se ajusta en la posición totalmente hacia adelante.

**¿Qué riesgo existe?**

Si se desprende el cojín de la cabecera, el ocupante del vehículo sentirá que el cojín está flojo y este podría desprenderse por completo en caso de choque, lo cual aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

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

Lincoln colabora estrechamente con sus proveedores para fabricar las piezas para esta reparación. Cuando estas estén disponibles, Lincoln le notificará mediante correo para programar una cita de servicio con su distribuidor a fin de reemplazar las cabeceras del conductor y del pasajero de la fila delantera, sin costo alguno (piezas y mano de obra). Se prevé que las piezas estarán disponibles a fines del segundo trimestre de 2022.

**¿Qué debe hacer?**

Cuando las piezas estén disponibles, Lincoln le enviará una carta para informarle la disponibilidad de estas y solicitarle que se comunique con su distribuidor a fin de programar la reparación.

Para esta campaña de seguridad, Lincoln no ha emitido instrucciones de no manejar el vehículo. Cuando las piezas se encuentren disponibles, deberá ponerse en contacto con su distribuidor a fin de programar una cita para solucionar este problema lo más pronto posible. Puede continuar manejando su vehículo de forma segura si discontinúa el uso de la función de ajuste eléctrico de la cabecera. Se debe conservar en la posición más hacia atrás mientras el vehículo está en funcionamiento. Si el cojín de la cabecera se afloja o se desprende, póngase en contacto con su distribuidor.

**¿Qué debe hacer?  
(continuación)**

Si aún no tiene un distribuidor para realizar el servicio, puede acceder a [lincoln.com/support](http://lincoln.com/support) para conocer las direcciones de los distribuidores, ver mapas y obtener las instrucciones para llegar.

Si aun así tiene problemas para reparar su vehículo en un periodo de tiempo razonable o sin costo, puede escribir al Administrador de National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590, llamar a la Línea directa de seguridad vehicular al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar [safercar.gov](http://safercar.gov). Referencia: Campaña de seguridad 22V247 de la NHTSA.

**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.

**COVID-19  
(CORONAVIRUS)**

Los distribuidores Lincoln han implementado protocolos mejorados con el fin de asegurar tanto su seguridad como la de los empleados de los diferentes distribuidores. Esto incluye procedimientos específicos de limpieza y desinfección de los vehículos de los clientes y de los vehículos utilizados para el servicio de retiro y entrega\*, cada vez que se realiza algún servicio, tanto antes como después de hacerlo. En la mayoría de los lugares, la atención de vehículos se ha considerado un servicio esencial. Póngase en contacto con su distribuidor local para confirmar las horas de servicio actuales. Para obtener más información sobre cómo Lincoln y su distribuidor local están trabajando arduamente para mantenerlo en las calles durante estos tiempos difíciles, visite [lincoln.com/support](http://lincoln.com/support).

\*El servicio complementario de retiro y entrega de Lincoln se encuentra disponible para vehículos Lincoln año de modelo 2017 y posteriores, dentro de la garantía limitada de vehículo nuevo de 4 años/50,000 millas. Para obtener detalles importantes, póngase en contacto con el distribuidor de su preferencia. Podrían aplicar límites de millaje.

**¿Ha pagado  
anteriormente por  
esta reparación?**

Si usted ha pagado previamente por una reparación que resuelve el problema descrito en esta carta, igualmente debería realizar esta campaña para garantizar que su distribuidor utilice las piezas y siga los procedimientos correctos.

(continuación) Es posible que cumpla con los requisitos para recibir un reembolso por las reparaciones pagadas previamente. Los reembolsos solo se ofrecerán por servicios relacionados con el reemplazo de la cabecera del conductor y/o pasajero delantero. 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.

Gracias por su atención en este asunto sumamente importante.

Lincoln