

## IMPORTANT SAFETY RECALL



Volkswagen of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

**This notice applies to your vehicle:** <VIN>

**NHTSA:** 16V647

**Subject: Safety Recall 20Y6 – Suction Pump  
Certain 2015-2016 Model Year Volkswagen Golf, GTI & Golf SportWagen Vehicles**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2015-2016 model year Volkswagen Golf, GTI & Golf SportWagen vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?** The suction pump inside the fuel tank designed to purge fuel from the evaporative emissions (EVAP) system may have been damaged during assembly. This could cause fuel to flow directly into the EVAP system which could, over time, accumulate and cause a leak through the charcoal canister filter element. Leaking fuel, in the presence of an ignition source, may result in a fire.

**What will we do?** To help correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace the suction pump inside the fuel tank. This work will take less than two hours to complete and will be performed for you free of charge.

**What should you do?** Please contact your authorized Volkswagen dealer without delay to schedule this recall repair. For your convenience, you can also visit [www.vw.com](http://www.vw.com) and click on the "Owners" link to locate a dealer near you and schedule this service online.

**Precautions you should take** If you smell fuel in the vehicle, immediately contact the nearest authorized Volkswagen dealer to have the vehicle inspected.

Additionally, you may experience refueling issues (early stopping of the fuel nozzle and fuel spillback) when fuel accumulates in the EVAP system. If this happens, immediately contact the nearest authorized Volkswagen dealer to have the vehicle inspected.

## IMPORTANT SAFETY RECALL

**Lease vehicles and address changes**

If you are the lessor and registered owner of the vehicle identified in this action, the law requires you to forward this letter immediately via first-class mail to the lessee within ten (10) days of receipt. If you have changed your address or sold the vehicle, please fill out the enclosed prepaid Owner Reply card and mail it to us so we can update our records.

**Reimbursement of Expenses**

If you have previously paid for repairs relating to the condition described in this letter, please refer to the enclosed form that explains how to request reimbursement.

**Can we assist you further?**

If your authorized Volkswagen dealer fails or is unable to complete this work free of charge within a reasonable time, or if you should have any questions about this communication, please reach out to us using your preferred method of communication at [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) or by calling 1 800-893-5298. Our phone team is available Monday through Friday from 8AM to 10PM EST and Saturday from 9AM to 5PM EST.

**Checking your vehicle for open Recalls and Service Campaigns**

To check your vehicle's eligibility for repair under this or any other recall/service campaign, please click on the **Look Up Recalls** link at [www.vw.com](http://www.vw.com) and enter your Vehicle Identification Number (VIN) into the **Recall/Service Campaign Lookup** tool.

If you still cannot obtain satisfaction, you may file a complaint with: The Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590; or call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153); or go to <http://www.safercar.gov>.

We apologize for any inconvenience this matter may cause; however we are taking this action to help ensure your safety and continued satisfaction with your vehicle. Thank you for driving a Volkswagen!

Sincerely,

Volkswagen Customer Protection

# IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



Volkswagen of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326

<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>

<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>

<CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

**Este aviso corresponde a su vehículo: <NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO>**

**NHTSA: 16V647**

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 20Y5 - Bomba de aspiración  
Determinados vehículos Volkswagen Golf, GTI y Golf SportWagen modelos 2015 y 2016**

Estimado(a) propietario(a) de un vehículo Volkswagen:

Se le envía este aviso de acuerdo con los requisitos de la Ley Nacional de Seguridad de Tráfico y Vehículos Motorizados (National Traffic and Motor Vehicle Safety Act). Volkswagen ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en algunos vehículos Volkswagen Golf, GTI y Golf SportWagen modelos 2015 y 2016. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el inconveniente?**

Es posible que la bomba de aspiración interna del tanque de combustible diseñada para eliminar el combustible del sistema de evaporación de emisiones (EVAP) se haya dañado durante el montaje. Esto podría ocasionar un derrame de combustible directamente en el sistema EVAP que, con el transcurso del tiempo, podría acumularse y producir pérdidas a través del material filtrante del recipiente de carbón. Dicha fuga podría ocasionar un incendio ante la presencia de una fuente de ignición.

**¿Qué haremos?**

Para poder corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado reemplazará la bomba de aspiración interna del tanque de combustible de su vehículo. Este servicio se realizará en menos de dos horas y de forma gratuita.

**¿Qué debe hacer usted?**

Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar este servicio de reparación. Para su comodidad, también puede visitar [www.vw.com](http://www.vw.com) y hacer clic en el enlace "Propietarios" para ubicar a un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio en línea.

**Precauciones que debe tomar**

Si detecta olor a combustible en el vehículo, comuníquese con el concesionario Volkswagen autorizado más cercano a su domicilio para que su vehículo sea revisado cuanto antes.

## IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

Incluso, puede tener problemas a la hora de cargar combustible (detención prematura de la boquilla de combustible y retorno de combustible) cuando el combustible se acumula en el sistema EVAP. Si esto sucede, comuníquese de inmediato con su concesionario Volkswagen autorizado para que se inspeccione el vehículo.

**Vehículos arrendados y cambios de dirección** Si usted es el arrendador y propietario registrado del vehículo identificado en esta campaña, la ley exige que reenvíe esta carta de inmediato al arrendatario por correo de primera clase en el plazo de diez (10) días a partir de su recepción. Si cambió su dirección o vendió el vehículo, complete la tarjeta prepaga de Respuesta del propietario que se encuentra adjunta y envíela por correo para que podamos actualizar sus datos en nuestros registros.

**Reembolso de gastos** Si pagó anteriormente por reparaciones relacionadas con el problema que se describe en esta carta, consulte el formulario adjunto que explica cómo presentar una solicitud de reembolso.

**¿Necesita más ayuda?** Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede o no está en condiciones de prestar este servicio gratuito dentro de un plazo razonable, o si tiene alguna pregunta sobre esta notificación, comuníquese con nosotros a través de [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) o por teléfono al 1-800-893-5298. Nuestros operadores telefónicos están disponibles de lunes a viernes de 8 a. m. a 10 p. m., y los días sábados de 9 a. m. a 5 p. m., hora estándar del este.

**Comprobación de la elegibilidad de su vehículo para campañas de servicio y retiros del mercado** Si desea comprobar la elegibilidad de su vehículo para una reparación en virtud de esta u otras campañas de servicio/retiro del mercado, haga clic en el enlace **Look Up Recalls** (*Búsqueda de retiros del mercado*) en [www.vw.com](http://www.vw.com) e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta **Recall/Service Campaign Lookup** (*Búsqueda de campaña de servicio/retiro del mercado*).

Si aún no está satisfecho, puede presentar una queja a la siguiente dirección: The Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590. También puede llamar a la línea directa gratuita de seguridad vehicular, al +1 888 327-4236 (TTY: +1 800 424-9153) o visitar la página <http://www.safercar.gov>.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda haberle ocasionado; no obstante, hemos tomado medidas para garantizar su seguridad y su continua satisfacción con el vehículo. Muchas gracias por conducir un Volkswagen.

Atentamente.

Defensa del Consumidor de Volkswagen