

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: 19V188

Subject: Safety Recall 42J5 – Rear Axle Coil Springs
Certain 2015-2019 MY Volkswagen Golf, 2017-2019 MY Golf SportWagen,
2019 MY Jetta and 2018-2019 MY Tiguan

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 2015-2019 model year Volkswagen vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue? The rear axle coil springs in affected vehicles may not have met factory specifications due to a defect in materials or because of problems in the spring production process. These issues can impact the long-term durability of the rear axle coil springs. Affected coil springs can break. A broken coil spring can damage a rear tire, become a hazard on the roadway and lead to a loss of vehicle control without warning, putting people at risk and possibly causing damage to other vehicles on the road.

What will we do? To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace the rear axle coil springs. This work will take about 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. To set up an appointment online, please visit www.vw.com/find-a-dealer.

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.

IMPORTANT SAFETY RECALL

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 or by calling us at 800-893-5298.

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 visit www.vw.com/owners/recalls 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.

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>

El presente aviso concierne a su vehículo: <NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO>

NHTSA: 19V188

Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 42J5: muelles de resortes del eje trasero
Algunos vehículos MY Volkswagen Golf modelos 2015-2019, MY Golf SportWagen modelos 2017-2019, MY Jetta modelo 2019 y MY Tiguan modelos 2018-2019

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

El presente aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Tráfico y Seguridad con Vehículos Motorizados de EE. UU. Volkswagen ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en determinados vehículos Volkswagen modelos 2015-2019. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

Descripción del problema

Es posible que el muelle de resortes del eje trasero de los vehículos afectados no cumpla con los requisitos de fabricación debido a un defecto de los materiales o debido a problemas en el proceso de producción de los resortes. Estos problemas pueden tener consecuencias en la durabilidad a largo plazo de los muelles de resortes del eje trasero. Los muelles de resortes afectados pueden romperse. Un muelle de resortes roto puede dañar un neumático trasero, volverse un riesgo en la carretera y tener como consecuencia la pérdida de control del vehículo sin previo aviso, lo cual pone en peligro a los demás y podría dañar otros vehículos.

¿Qué haremos?

Para poder corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado reemplazará el muelle de resortes del eje trasero. Esta tarea demorará alrededor de dos horas y se realizará de forma totalmente gratuita.

¿Qué debe hacer?

Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar este servicio de reparación. Para concertar una cita en línea, ingrese a www.vw.com/find-a-dealer.

Vehículos rentados 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 ha cambiado de dirección o ha vendido el vehículo, complete la tarjeta prepaga adjunta de respuesta del propietario y envíenosla para que podamos actualizar nuestros registros.

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

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.
¿De qué otra forma podemos ayudarlo?	Si su concesionario Volkswagen autorizado no le brinda este servicio de forma gratuita dentro de un plazo razonable o no está en condiciones de hacerlo, o si tiene alguna pregunta sobre esta notificación, póngase en contacto con nosotros utilizando el medio de comunicación que prefiera a través de www.vw.com/contact o por teléfono al 800-893-5298.
Verificación de vehículos para campañas de servicio o retiros del mercado por motivos de seguridad vigentes	Si desea comprobar la elegibilidad de su vehículo para una reparación en el marco de esta o de cualquier otra campaña de servicio o retiro del mercado por motivos de seguridad, acceda a www.vw.com/owners/recalls e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta <i>Recall/Service Campaign Lookup</i> (Búsqueda de campañas de servicio/retiros del mercado por motivos de seguridad).

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 de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o bien ingresar a <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.

Atentamente.

Defensa del Consumidor de Volkswagen