

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: 19V535

**Subject: Safety Recall 69Z5 – Airbag Control Module
Certain 2015-2016 Model Year Volkswagen Tiguan & CC 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 Tiguan and CC vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue?

A faulty capacitor in the airbag control module can cause the airbags in the vehicle to deactivate, or lead to an unexpected deployment of the airbags and/or safety belt pretensioners. An inadvertent airbag deployment may increase the risk of an injury due to the deployment or increase the risk of a crash without warning. A deactivated airbag in case of a crash may increase the risk of an injury in a crash where an airbag deployment would have been necessary.

What will we do?

To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will install new software that is able to detect an increase of the Equivalent Series Resistance (ESR). The software update will take less than one hour to complete and will be performed for you free of charge. Please keep in mind that your dealer may need additional time for the preparation of the repair, as well as to accommodate their daily workshop schedule.

Extended warranty coverage for airbag control module

After the new software is installed under this recall, the system may detect an internal fault that will require replacement of the airbag control module.

Because of this, Volkswagen is also providing extended warranty coverage for the airbag control module if a certain, specific fault code related to the faulty capacitor this recall addresses is present at the time of diagnosis. **This warranty extension coverage is for 10 years/unlimited mileage from the vehicle's original in-service date.**

Should the faulty capacitor issue be present and your vehicle is within the time limit of the extended warranty, your authorized Volkswagen dealer will replace the airbag control module at no cost to you. Please be aware that other conditions (unrelated to the issue described in this letter) may cause the airbag system warning light in your vehicle to illuminate. Customers should be prepared to cover diagnosis and repair costs associated with these other, unrelated conditions.

IMPORTANT SAFETY RECALL

- 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.
- Precautions you should take** If the airbag warning light comes on, it indicates an airbag system problem and owners are advised to contact a Volkswagen dealer to have the vehicle inspected/serviced without delay.
- 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 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



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 afecta a su vehículo: <VIN>

NHTSA: 19V535

**Asunto: Campaña de llamada a revisión 69Z5 - Módulo de control de la bolsa de aire
Ciertos Volkswagen Tiguan & vehículos CC modelos 2015 y 2016**

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 Tiguan y CC modelos 2015-2016. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

Descripción del problema

Un condensador defectuoso en el módulo de control de la bolsa de aire puede provocar que las bolsas de aire del vehículo se desactiven o provocar un despliegue inesperado de las bolsas de aire o los pretensores de los cinturones de seguridad. El despliegue accidental de una bolsa de aire puede aumentar el riesgo de lesiones debido al despliegue o aumentar el riesgo de un choque sin previo aviso. Una bolsa de aire desactivada puede aumentar el riesgo de lesiones en un accidente en el que hubiera sido necesario desplegar una bolsa de aire.

¿Qué haremos?

Para corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado instalará un nuevo software que pueda detectar un aumento de la resistencia equivalente de la serie (ESR). La actualización de software se realizará en menos de una hora y se le ofrecerá de forma gratuita. No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario necesite tiempo adicional para la reparación y la organización del horario habitual del taller.

Cobertura extendida de la garantía para el módulo de control de la bolsa de aire

Una vez que el nuevo software esté instalado en virtud de esta campaña de llamada a revisión, el sistema puede detectar una falla interna que requerirá el reemplazo del módulo de control de la bolsa de aire.

Debido a esto, Volkswagen también ofrece cobertura extendida de la garantía para el módulo de control de la bolsa de aire si se presenta, en el momento del diagnóstico, un código de falla específico relacionado con el condensador defectuoso que es objeto de esta campaña de llamada a revisión. **La extensión de la cobertura de la garantía es por 10 años/kilometraje ilimitado a partir de la fecha de servicio original del vehículo.**

Si el problema del condensador defectuoso se hiciera presente y su vehículo estuviera dentro del límite de tiempo de la garantía extendida, su concesionario Volkswagen autorizado reemplazará el módulo de control de la bolsa de aire sin costo alguno para usted. Tenga en cuenta que otras condiciones (que no están vinculadas

IMPORTANTE CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

con el problema descrito en esta carta) pueden hacer que la luz de advertencia del sistema de la bolsa de aire en su vehículo se encienda. Los clientes deben prepararse para cubrir todos los costos de diagnóstico y reparación originados por dichas condiciones.

¿Qué debe hacer?

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

¿Qué recaudos debe tomar?

Si la luz de advertencia de la bolsa de aire se enciende, eso indica que hay un problema con el sistema de bolsas de aire y se aconseja a los propietarios que se pongan en contacto con un concesionario Volkswagen para que inspeccione o repare el vehículo cuanto antes.

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 cambió de dirección o vendió el vehículo, complete la tarjeta prepagada de respuesta del propietario adjunta y envíenosla para que podamos actualizar 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.

¿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 llamada a revisión o de servicio

Si desea comprobar la elegibilidad de su vehículo para una reparación en el marco de esta o de cualquier otra campaña de llamada a revisión o de servicio, visite www.vw.com/owners/recalls e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta *Recall/Service Campaign Lookup* (Búsqueda de campañas de llamada a revisión o de servicio).

Si aun así no queda satisfecho, puede presentar una queja a: *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