

# 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:** <MODEL YEAR> <BRAND> <CARLINE>, <VIN>

**NHTSA:** 20V716

**Subject: Compliance Recall <CODE> - Rear Camera Software**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that certain 2021 model year Volkswagen vehicles fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard No. 111, *Rear Visibility*. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?**

The rear view camera could malfunction for a short time under certain circumstances (the rear view camera images may not be available for one ignition cycle, leading to a black screen or MIB (infotainment system) freeze). This makes the camera non-compliant with regulatory requirements (as a result of not instantaneous activation of the rear view camera (RVC) during an ignition cycle (AreaView) or in a parking cycle (RVC Low and RVC Compact)).

A malfunctioning rear camera can pose a risk of crash or injury, as visibility for the driver may be limited in circumstances where the camera would be beneficial to help identify/avoid people or objects at the rear of the vehicle.

**What will we do?**

To correct this noncompliance, your authorized Volkswagen dealer will update the rear camera software. This work will take about an 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.

**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](http://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

**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 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](http://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

## CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN IMPORTANTE



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

<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>

<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>

<CIUDAD, ESTADO Y CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

**El presente aviso corresponde a su vehículo:** <MODEL YEAR> <BRAND> <CARLINE>, <VIN>

**NHTSA:** 20V716

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de cumplimiento <CODE>: Software de la cámara trasera**

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 detectado que determinados vehículos Volkswagen modelo 2021 no se ajustan a la norma n.º 111 de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS), *Visibilidad trasera*. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el problema?** La cámara de visión trasera podría funcionar mal durante un período corto de tiempo en determinadas circunstancias (las imágenes de la cámara de visión trasera podrían no estar disponibles para un ciclo de encendido, lo que llevaría a una pantalla negra o a un congelamiento del MIB (sistema de infoentretenimiento)). Esto hace que la cámara no cumpla con los requisitos reglamentarios (como resultado de la activación no instantánea de la cámara de visión trasera (RVC) durante un ciclo de encendido (AreaView) o en un ciclo de estacionamiento (RVC bajo y RVC compacto)).

Un mal funcionamiento de la cámara trasera puede suponer un riesgo de choque o lesiones, ya que la visibilidad para el conductor puede ser limitada en circunstancias en las que la cámara podría ayudar a identificar/evitar personas u objetos en la parte trasera del vehículo.

**¿Qué haremos?** Para corregir este incumplimiento, su concesionario Volkswagen autorizado actualizará el software de la cámara trasera. Este servicio tardará alrededor de una hora y se realizará de forma gratuita. No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario necesite tiempo adicional para la preparación del servicio y la organización del horario del taller.

**¿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](http://www.vw.com/find-a-dealer).

## CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN IMPORTANTE

### **Vehículos rentados y cambios de dirección**

Si usted es el(la) arrendador(a) y propietario(a) 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 los diez (10) días posteriores a la 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.

### **¿De qué otra forma podemos ayudarlo?**

Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede completar esta tarea de forma gratuita en un plazo razonable o no está en condiciones de hacerlo, o si tiene alguna pregunta sobre este aviso, póngase en contacto con nosotros mediante el medio de comunicación que prefiera a través de [www.vw.com/contact](http://www.vw.com/contact) o por teléfono al 800-893-5298.

### **Verificación de campañas de llamada a revisión o de servicio vigentes para su vehículo**

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](http://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 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 y gratuita de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), o 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