

# 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:** 22V831

**Subject: Compliance Recall 91EN - Windshield Wiper 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 2016 model year Volkswagen vehicles fail to conform to Federal Motor Vehicle Safety Standard No. 104, *Windshield wiping and washing systems*. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?** Incorrect windshield wiper (front) software was installed during vehicle production and, in rare cases, the wipers may not be activated due to a software fault. This is noncompliant with regulatory requirements. If the windshield wipers cannot be activated, it may lead to reduced visibility for the driver and may increase the risk of a crash.

**What will we do?** To correct this noncompliance, your authorized Volkswagen dealer will update the body control module software in your vehicle. 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 work. 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.

**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 us at 800-893-5298.

## IMPORTANT SAFETY RECALL

**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 POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



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

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

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

**NHTSA:** 22V831

**Asunto: Campaña de llamada a revisión por motivos de cumplimiento 91EN: software del limpiaparabrisas**

Estimado propietario de un vehículo Volkswagen:

El presente aviso se le envía de acuerdo con la Ley Nacional de Tráfico y Seguridad de Vehículos Motorizados de EE. UU. Volkswagen detectó que ciertos vehículos Volkswagen modelo 2016 no se ajustan a la norma federal n.º 104 de Seguridad de Vehículos Motorizados con respecto a los *sistemas de limpiaparabrisas*. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta campaña.

**¿Cuál es el problema?** Se instaló un software de limpiaparabrisas (delantero) durante la producción del vehículo y, en pocos casos, los limpiaparabrisas no se activaban debido a una falla del software. Este inconveniente no cumple con los requisitos normativos. Si los limpiaparabrisas no se activan, se puede reducir la visibilidad del conductor y puede aumentar el riesgo de sufrir un choque.

**¿Qué haremos?** Para corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado actualizará el software del módulo de control de la carrocería en su vehículo. 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 revisión. Para concertar una cita en línea, visite [www.vw.com/find-a-dealer](http://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 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 envíenla 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 usted 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.

## CAMPAÑA DE LLAMADA A REVISIÓN IMPORTANTE POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

**Verificación de su vehículo para campañas de llamada a revisión o de servicio vigentes** 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; sin embargo, hemos tomado esta medida para garantizar su seguridad y su continua satisfacción con el vehículo.

Atentamente,

Defensa del Consumidor de Volkswagen