

IMPORTANT SAFETY RECALL



Das Auto.

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 #:** 14V-441

**Subject: Safety Recall 24AV – Fuel Pump  
2009 - 2014 Model Year Volkswagen Tiguan**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2009-2014 model year Volkswagen Tiguan vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?** It is possible that gas bubbles may form in the fuel system when winterized fuel with high vapor pressures is used in warmer areas or months with higher ambient temperatures or during engine hot soak. Engine hot soak occurs when a vehicle is at operating temperature and then is shut off. The condition occurs when the engine is restarted within a short period of time, before the engine has fully cooled down.

When the vehicles affected by this recall have been operated under low load for an extended period of time, deposits may collect and degrade the electrical current flow inside the in-tank fuel pump leading to reduced fuel pump performance and pressure. If these conditions occur in combination, the fuel pump may not be able to overcome the vapor pressure under low loads and can result in a vehicle stall directly after engine start, increasing the risk of a crash.

**What will we do?** To help identify/correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will install improved Engine Control Module (ECM) software. This work will take approximately one hour to complete and will be performed for you free of charge.

**IMPORTANT SAFETY RECALL**

**What should you do?** Please contact your authorized Volkswagen dealer without delay to schedule this recall repair. 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.

**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, the enclosed form explains how to request reimbursement. We would be pleased to review your reimbursement request.

**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, please call or write to:

Volkswagen of America, Inc.,  
Attn: Customer CARE (24AV)  
3800 Hamlin Road, Auburn Hills, MI 48326  
1-800-893-5298  
[www.vw.com](http://www.vw.com)

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 Product Compliance

**IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD**



**Das Auto.**

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: <VIN>**

**NHTSA n.º: 14V-441**

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 24AV/2W – Bomba de combustible  
Volkswagen Tiguan modelo 2009-2014**

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 ciertos vehículos Volkswagen Tiguan modelo 2009-2014. Nuestros archivos indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el problema?**

Es posible que se formen burbujas de gas en el sistema de combustible si se emplea combustible acondicionado para el invierno con altas presiones de vapor en zonas más calientes o en meses con temperaturas ambiente más elevadas, o durante el arranque en caliente del motor. El arranque en caliente del motor ocurre cuando un vehículo se encuentra a la temperatura de funcionamiento y luego se apaga. Esto sucede cuando el motor vuelve a arrancar en un plazo breve, antes de que se haya enfriado completamente.

Cuando los vehículos afectados por este aviso de retiro han funcionado con carga reducida durante un plazo prolongado, es posible que se acumulen depósitos y se degrade el flujo de corriente eléctrica dentro de la bomba de combustible interna. Esta condición puede ocasionar una disminución del desempeño y de la presión de la bomba de combustible. Si ambas condiciones se producen a la par, es posible que la bomba de combustible no pueda superar la presión de vapor con cargas reducidas y provoque la detención del vehículo inmediatamente luego de encender el motor, y aumente el riesgo de accidentes.

**¿Qué hará Volkswagen?**

Para poder identificar/corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado instalará un software del módulo de control del motor (ECM) mejorado. Este servicio durará aproximadamente una hora y se le ofrecerá de forma gratuita.

**¿Qué debo hacer?**

Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar esta cita de reparación. No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario requiera tiempo adicional para la preparación del servicio y la

**IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD**

organización del horario del taller.

**Vehículos arrendados y cambios de dirección**

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

**Reembolso de gastos**

Si anteriormente pagó reparaciones relacionadas con el problema descrito en esta carta, llene el formulario adjunto que explica cómo presentar una solicitud de reembolso. Con mucho gusto revisaremos su solicitud de reembolso.

**¿Necesita más ayuda?**

Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede llevar a cabo este servicio gratuito dentro de un plazo razonable, escribanos o llámenos a:

Volkswagen of America, Inc.,  
Attn: Customer CARE (24AV)  
3800 Hamlin Road, Auburn Hills, MI 48326  
1-800-893-5298  
[www.vw.com](http://www.vw.com)

Si aún no queda satisfecho, presente su queja a: El administrador, Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en Carretera (National Highway Traffic Safety Administration), 1200 New Jersey Avenue, S.E., Washington, D.C. 20590. También puede llamar al número gratuito de asistencia para seguridad vehicular, 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 en cuanto al vehículo. Muchas gracias por conducir un Volkswagen.

Atentamente,

Conformidad de Productos Volkswagen