

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: 15V483

**Subject: Safety Recall 69L2 – Steering Wheel Clock Spring
Certain 2010-2014 Model Year Volkswagen 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 2010-2014 model year Volkswagen vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue?

Hair or other fibers may contaminate the airbag clock spring (a spiral wound, flat cable that keeps the airbag powered while the steering wheel is being turned). This contamination may tear the cable and result in a loss of electrical connection to the driver's frontal airbag. A loss of electrical connection to the driver's frontal airbag will prevent the airbag from deploying in the event of a vehicle crash, increasing the risk of injury.

What will we do?

To help correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will:

- Install a protective cover over the steering wheel clock spring if the vehicle does not have an airbag light on,

-OR-

- Install a new steering wheel clock spring if the vehicle has an airbag light on (and diagnosis confirms the steering wheel clock spring requires replacement).

The recall repair can take up to two hours to complete, and will be performed for you free of charge.

Please note: Other conditions *unrelated* to a faulty steering wheel clock spring may cause the airbag light to come on. These conditions may require repairs that are needed for proper diagnosis of the underlying condition. Any repairs that are (1) necessary for proper diagnosis of these other conditions or (2) required to bring the vehicle's airbag system up to factory specifications are not covered by this safety recall.

IMPORTANT SAFETY RECALL

- What should you do?** Please contact your authorized Volkswagen dealer to schedule this recall repair without delay. 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.
- Precautions you should take** If the airbag light in your vehicle comes on or if the airbag light is currently on, contact your nearest Volkswagen dealer or qualified workshop to have the vehicle inspected/repaired without delay. Please see your Owner's Manual for more information about the airbag system.
- 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 don't hesitate to contact Customer CARE, Monday through Friday from 8AM to 6PM (local time) by phone at 800-893-5298. You are also welcome to e-mail or chat through the "Contact Us" page <http://www.vw.com/contact/>.
- 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 click on the **Look Up Recalls** link at www.vw.com and enter your Vehicle Identification Number (VIN) into the **Recall/Service Campaign Lookup** tool. As always, if you have any questions or if you need additional assistance, please contact Customer CARE or your authorized Volkswagen dealer.

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 Customer Protection

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO 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>

Este aviso corresponde a su vehículo: <VIN>

NHTSA: 15V483

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 69L2 – Muelle de reloj del volante
Algunos vehículos Volkswagen modelos 2010-2014**

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 modelos 2010-2014. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

¿Cuál es el problema?

El cabello u otras fibras pueden contaminar el muelle de reloj de la bolsa de aire (un cable plano bobinado en espiral que mantiene la bolsa de aire encendida mientras se gira el volante). Esta contaminación puede dañar el cable y causar la pérdida de conexión eléctrica que va a la bolsa de aire frontal del conductor. Si se interrumpe la conexión eléctrica a la bolsa de aire frontal del conductor, la bolsa de aire no se podrá desplegar en caso de que ocurra un accidente automovilístico, lo que aumenta el riesgo de sufrir lesiones.

¿Qué haremos?

Para poder corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado hará lo siguiente:

- Instalará una cubierta protectora sobre el muelle de reloj del volante si el vehículo no tiene la luz de la bolsa de aire encendida.

-O BIEN-

- Instalará un muelle de reloj del volante nuevo si el vehículo tiene la luz de la bolsa de aire encendida (y el diagnóstico confirma que se debe cambiar el muelle de reloj del volante).

Este servicio de reparación puede durar hasta dos horas y se realizará de forma gratuita.

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

Recuerde: Otras condiciones *no relacionadas* con una falla del muelle de reloj del volante pueden ocasionar que se encienda la luz de la bolsa de aire. Es posible que estas condiciones requieran que se realicen reparaciones necesarias para el diagnóstico adecuado de la condición subyacente. Las reparaciones (1) necesarias para realizar el correcto diagnóstico de estas otras condiciones o (2) requeridas para que el sistema de la bolsa de aire del vehículo cumpla con las especificaciones de fábrica no están cubiertas por este retiro del mercado por motivos de seguridad.

¿Qué debe hacer usted?

Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado para programar este servicio de reparación cuanto antes. No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario requiera tiempo adicional para la preparación del servicio y la organización del horario del taller.

Precauciones que debe tomar

Sin embargo, si la luz de la bolsa de aire de su vehículo se enciende o si la luz de la bolsa de aire ya está encendida, comuníquese con su taller mecánico calificado o concesionario Volkswagen más cercano para que inspeccionen/reparen el vehículo cuanto antes. Para obtener más información sobre el sistema de la bolsa de aire, consulte el manual del propietario.

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 su dirección o vendió el vehículo, llene la tarjeta prepagada de Respuesta del propietario que se encuentra adjunta y envíela por correo para que podamos actualizar nuestros registros.

Reembolso de gastos

Si usted pagó anteriormente por reparaciones relacionadas con el problema descrito en esta carta, consulte el formulario adjunto que explica cómo presentar una solicitud de reembolso.

¿Necesita más ayuda?

Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede llevar a cabo este servicio gratuito dentro de un plazo razonable o en caso de que tenga alguna pregunta sobre este comunicado, comuníquese con el centro de atención al cliente, de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. (hora local), llamando al 1-800-893-5298. También puede enviarnos un correo electrónico o hablarnos por chat a través de la página "Contáctenos" en <http://www.vw.com/contact/>.

Comprobar la elegibilidad de su vehículo para un retiro del mercado o campañas de servicio

A fin de comprobar la elegibilidad de su vehículo para someterse a una reparación por medio de este o cualquier otro retiro del mercado o campaña de servicio, haga clic en el vínculo **Búsqueda de retiros del mercado** en www.vw.com e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta **Búsqueda de retiros del mercado/Campañas de servicio**. Como siempre, si tiene alguna pregunta o si necesita ayuda adicional, comuníquese con el centro de atención al cliente o con su concesionario Volkswagen autorizado.

Si aún no queda satisfecho, presente su queja a: The Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 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.

Defensa del Consumidor de Volkswagen