

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: 16V035

**Subject: Safety Recall 53B8 - Hybrid Battery Tray Drain Installation
2011-2015 Model Year Volkswagen Touareg Hybrid**

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 2011-2015 model year Volkswagen Touareg Hybrid vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue?

The rear hatch area where the hybrid battery tray is located does not sufficiently drain. Because of this, any water entering this area remains below the hatch floor cover in the battery tray and is not easily visible to customers. If too much water collects in this area, it could cause an electrical short in the high voltage battery. An electrical short in the high voltage battery caused by significant water intrusion may lead to a vehicle fire.

What will we do?

To help correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will install a drain valve in the tray below the hybrid battery to allow water to drain from the rear hatch area. This work may take up to one day to complete and will be performed for you free of charge.

What should you do?

Please contact your authorized Volkswagen dealer without delay to schedule this recall repair. For your convenience, you can also visit www.vw.com and click on the "Owners" link to locate a dealer near you and schedule this service online.

Precautions you should take

Affected vehicles can continue to be driven as usual, but if a hybrid drive system malfunction light illuminates on the instrument panel, contact the nearest authorized Volkswagen dealer in order to have your vehicle inspected. See your owner's manual for additional information about your vehicle's hybrid system.

IMPORTANT SAFETY RECALL

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 10PM EST and Saturday from 9AM to 5PM EST, or 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.

Sincerely,

Volkswagen Customer Protection

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD



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

<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>

<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>

<CLIENTE CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL>

Este aviso corresponde a su vehículo: <VIN>

NHTSA: 16V035

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 53B8 - Instalación de drenaje de la bandeja de la batería híbrida
Volkswagen Touareg Hybrid modelo 2011-2015**

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 determinados vehículos Volkswagen Touareg Hybrid modelo 2011-2015. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

¿Cuál es el problema? El área de la compuerta trasera donde se encuentra la bandeja de la batería híbrida no drena lo suficiente. Debido a esto, el agua que ingresa al área permanece debajo de la cubierta del piso de la compuerta en la bandeja de la batería y los clientes no pueden verla con facilidad. Si se junta mucha agua en esta área, es posible que se provoque un cortocircuito en la batería de alto voltaje. Un cortocircuito en la batería de alto voltaje provocado por una intrusión considerable de agua puede ocasionar el incendio del vehículo.

¿Qué haremos? Para ayudar a corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado instalará una válvula de drenaje en la bandeja debajo de la batería híbrida para permitir que el agua drene desde el área de la compuerta trasera. Este servicio puede tomar hasta un día de trabajo y se le ofrecerá de forma gratuita.

¿Qué debe hacer usted? Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar esta cita de reparación. Para su comodidad, también puede visitar www.vw.com y hacer clic en el enlace "Propietarios" para ubicar a un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio en línea.

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

Precauciones que debe tomar	Los vehículos afectados pueden seguir siendo utilizados como de costumbre, pero si se ilumina una luz de funcionamiento incorrecto del sistema de la unidad híbrida en el panel de instrumentos, comuníquese con el concesionario Volkswagen autorizado más cercano para que inspeccionen su vehículo. Consulte el manual del propietario para obtener más información sobre el sistema híbrido de su vehículo.
Vehículos arrendados 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 su dirección o vendió el vehículo, complete 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 en un plazo razonable o si tiene alguna pregunta sobre este comunicado, póngase en contacto con el Centro de atención al cliente de lunes a viernes, de 8 a. m. a 10 p. m. (hora del este) y los sábados, de 9 a. m. a 5 p. m. (hora del este), o llame al 800-893-5298. También puede enviar un correo electrónico o hablar por chat en la página “Contáctenos” http://www.vw.com/contact/ .
Comprobación de la elegibilidad de su vehículo para un retiro del mercado o campañas de servicio	Para comprobar la elegibilidad de su vehículo para someterse a una reparación en virtud de esta u otras campañas de servicio/retiro del mercado, haga clic en el enlace Búsqueda de retiros del mercado en www.vw.com e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta Búsqueda de campaña de servicio/retiro del mercado . Como siempre, si tiene alguna pregunta o si necesita ayuda adicional, comuníquese con el Centro de atención al cliente o con su concesionario de 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; o llame a la línea directa gratuita de seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visite 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 con el vehículo.

Atentamente.

Defensa del Consumidor de Volkswagen