

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: 16V045

**Subject: Safety Recall 69L9 – Side Airbag Inflators
Certain 2015 Model Year Volkswagen Tiguan 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 2015 model year Volkswagen Tiguan vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue?

The driver and right front passenger seat-mounted side airbags may contain a manufacturing defect that may result in an airbag inflator rupture during a crash where there is a side airbag deployment. If this happens, airbag inflator components could be propelled into the passenger compartment, possibly striking and causing serious injury or death to vehicle occupants.

What will we do?

To help correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace all side airbag modules produced within a specific period. This work may take up to four hours 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.

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

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.

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

<MES AÑO>

<NOMBRE DEL CLIENTE>
<DIRECCIÓN DEL CLIENTE>
<CLIENTE CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL>

Este aviso corresponde a su vehículo: <VIN>

NHTSA: 16V045

Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 69L9: infladores de la bolsa de aire lateral Algunos vehículos Volkswagen Tiguan modelo 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 ciertos vehículos Volkswagen Tiguan modelo 2015. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

¿Cuál es el problema? Es posible que las bolsas de aire laterales instaladas en el asiento para el conductor y el pasajero delantero de la derecha presenten un defecto de fabricación. Este defecto podría ocasionar la ruptura del inflador de las bolsas de aire laterales en un choque que provoque el despliegue de las mismas. Si esto ocurre, los componentes del inflador de las bolsas de aire podrían ser impulsados dentro del compartimiento del pasajero, lo que provocaría golpes y lesiones graves o incluso la muerte a los ocupantes del vehículo.

¿Qué haremos? Para corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado cambiará todos los módulos de bolsas de aire laterales producidos dentro de un período específico. Este servicio puede demorar hasta cuatro horas 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

- 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**.

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. Muchas gracias por conducir un Volkswagen.

Atentamente.

Defensa del Consumidor de Volkswagen