

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: 16V083

**Subject: Safety Recall 69M5 - Airbag Control Unit (Occupant Restraint Controller (ORC Module))
Certain 2009 Model Year Volkswagen Routan 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 2009 Volkswagen Routan vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue? The airbag control unit (Occupant Restraint Controller/ORC) in certain vehicles may corrode and fail. If the airbag control unit fails, the airbags may not deploy in the event of a crash, increasing the risk of occupant injury. Additionally, the airbags may inadvertently deploy, increasing the risk of a crash.

What will we do? To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace the airbag control unit (ORC module). This work will take less than two 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.

Precautions you should take If the airbag warning lamp in your vehicle comes on, make an appointment with your authorized Volkswagen dealer to have the vehicle inspected without delay.

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 reach out to us using your preferred method of communication at www.vw.com/contact or by calling 1 800-893-5298. Our phone team is available Monday through Friday from 8AM to 10PM EST and Saturday from 9AM to 5PM EST.

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.

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>

<CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

Este aviso corresponde a su vehículo: <NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO>

NHTSA: 16V083

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 69M5: unidad de control de la bolsa de aire (controlador de sujeción de los ocupantes [módulo ORC])
Determinados vehículos Volkswagen Routan modelo 2009**

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 Routan modelo 2009. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

¿Cuál es el inconveniente?

La unidad de control de la bolsa de aire (controlador de sujeción de los ocupantes/ORC) en determinados vehículos puede corroerse y fallar. Si la unidad de control de la bolsa de aire falla, las bolsas de aire pueden no desplegarse en un choque, lo que aumenta el riesgo de lesiones para los ocupantes. Además, las bolsas de aire pueden desplegarse inadvertidamente, lo que aumenta el riesgo de un choque.

¿Qué haremos?

Para poder corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado cambiará la unidad de control de la bolsa de aire (módulo ORC). Este servicio se realizará en menos de dos horas y de forma gratuita.

¿Qué debe hacer usted?

Comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar este servicio 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.

Precauciones que debe tomar

Si la luz de advertencia de la bolsa de aire en su vehículo se enciende, programe una cita con su concesionario autorizado de Volkswagen para que se inspeccione el vehículo cuanto antes.

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 prepaga de Respuesta del propietario que se encuentra adjunta y envíela por correo para que podamos actualizar sus datos en nuestros registros.

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

- 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.
- ¿Necesita más ayuda?** Si su concesionario Volkswagen autorizado no puede o no está en condiciones de prestar este servicio gratuito dentro de un plazo razonable, o si tiene alguna pregunta sobre esta notificación, comuníquese con nosotros a través de www.vw.com/contact o por teléfono al 1-800-893-5298. Nuestros operadores telefónicos están disponibles de lunes a viernes de 8 a. m. a 10 p. m., y los días sábados de 9 a. m. a 5 p. m., hora estándar del este.
- Comprobación de la elegibilidad de su vehículo para campañas de servicio y retiros del mercado** Si desea comprobar la elegibilidad de su vehículo para una reparación en virtud de esta u otras campañas de servicio/retiro del mercado, haga clic en el enlace **Look Up Recalls** (Búsqueda de retiros del mercado) en www.vw.com e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta **Recall/Service Campaign Lookup** (Búsqueda de campaña de servicio/retiro del mercado).

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 gratuita de seguridad vehicular, al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar la página <http://www.safercar.gov>.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esta situación 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