

# 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:** 16V170

**Subject: Safety Recall 46G4 – Brake Pedal Clip  
2011-2016 Model Year Volkswagen Touareg 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 2011-2016 Model Year Volkswagen Touareg vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?** A securing clip at the brake pedal hinge may be missing. If the clip is missing, the pedal pivot pin could start to move and the pedal could lose guidance. If this remains undiscovered, the pedal hinge could fracture after continued operation, allowing the pedal to dislodge. The customer may not be able to properly actuate the brakes with a dislodged brake pedal. A non-functional brake or reduced braking power could lead to a crash.

**What will we do?** To help identify/correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will inspect for the presence of the securing clip. If missing, the clip will be assembled as required. This work will take about an hour 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. 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. For your convenience, you can also visit [www.vw.com](http://www.vw.com) and click on the "Owners" link to locate a dealer near you and schedule this service online.

**Precautions you should take** The brake pedal may feel spongy when the pivot pin starts to move out of the pedal brackets. If this happens, please contact your authorized Volkswagen dealer without delay to have the vehicle inspected.

## 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](http://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: 16V170**

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 46G4: gancho del pedal de freno  
Vehículos Volkswagen Touareg modelos 2011-2016**

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 modelos 2011-2016. Nuestros registros indican que usted es propietario de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el problema?** Es posible que falte un gancho de sujeción en la bisagra del pedal de freno. Si falta el gancho, la chaveta del pivote del pedal podría comenzar a moverse y el pedal podría perder la orientación. Si se desconoce este problema, la bisagra del pedal podría quebrarse luego del funcionamiento ininterrumpido, lo que provocaría el descalce del pedal. Es posible que el cliente no pueda accionar los frenos adecuadamente con un pedal de freno descalzado. Si el freno no funciona o la capacidad de frenado se ve reducida, se podría producir un choque.

**¿Qué haremos?** Para identificar y corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado inspeccionará su vehículo para detectar el gancho de sujeción. Si falta, el gancho volverá a ensamblarse según sea necesario. Este servicio durará alrededor de una hora 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. No obstante, considere la posibilidad de que su concesionario requiera tiempo adicional para la preparación del servicio y la organización del horario del taller. Para su comodidad, también puede visitar [www.vw.com](http://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** Es posible que el pedal de freno se sienta esponjoso cuando la chaveta del pivote comience a descalzarse de los soportes del pedal. Si esto sucede, comuníquese con su concesionario autorizado de Volkswagen de inmediato para que se inspeccione el vehículo.
- 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 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, comuníquese 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” en <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](http://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. También puede llamar al número gratuito de asistencia para la 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 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