

## 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:** 16V464

**Subject: Safety Recall 58C9 – Rear Door Child Locks  
Certain 2016 Model Year Volkswagen CC, Golf R, Tiguan & e-Golf**

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 2016 model year Volkswagen CC, Golf R, Tiguan & e-Golf vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?**

A rear door child safety lock keeps a rear door from being opened from the inside of the vehicle, so that children cannot open it accidentally. When the child safety lock is properly engaged, a rear door can only be opened from the outside.

In affected vehicles it is possible in rare cases that a child lock on a rear door may disengage as a result of external vehicle vibration (as when closing a vehicle door). A disengaged child lock on a rear door could allow a child to unintentionally open a rear door. If this happens when the vehicle is moving, it could result in serious injury if a child were to fall from the vehicle.

**What will we do?**

To help identify/correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will inspect and, if necessary, replace the rear door child lock(s). The inspection will take just a few minutes, and if repair is needed the work can take up to two hours to complete. Both the inspection and repair (if needed) 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](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**

Affected vehicles can continue to be driven as usual, but if you notice that a rear door child lock is not functioning properly, contact your authorized Volkswagen dealer without delay in order to have your vehicle inspected. Please see your owner's manual for information about the rear door child locks in your vehicle.

## 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 by phone at 800-893-5298. You are also welcome to 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.

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>  
<CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL DEL CLIENTE>

**Este aviso corresponde a su vehículo:** <VIN>

**NHTSA:** 16V464

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 58C9 - Cierres de seguridad para niños en las puertas traseras  
Determinados vehículos Volkswagen CC, Golf R, Tiguan y e-Golf modelo 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 CC, Golf R, Tiguan y e-Golf modelo 2016. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el problema?** Los cierres de seguridad para niños impiden que la puerta trasera pueda abrirse desde el interior del vehículo, para que los niños no puedan abrirla accidentalmente. Cuando el cierre de seguridad funciona adecuadamente, la puerta trasera solo puede abrirse desde el exterior.

En los vehículos afectados, es posible que el cierre de seguridad para niños en la puerta trasera se desbloquee como resultado de vibraciones externas del vehículo (por ejemplo, al cerrar una puerta del vehículo). Al desbloquearse el cierre de seguridad, los niños podrían abrir accidentalmente la puerta trasera. Si esto se produce cuando el vehículo está en movimiento, un niño podría caerse del vehículo y resultar gravemente herido.

**¿Qué haremos?** Para identificar y corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado inspeccionará y, de ser necesario, reemplazará el cierre de seguridad para niños en las puertas traseras. La inspección solo llevará unos minutos y, en caso de que sea necesario realizar alguna reparación, se necesitará un máximo de dos horas para completar el trabajo. Tanto la inspección como las reparaciones (de ser necesarias) se realizarán 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](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

<b>Precauciones que debe tomar</b>	Es posible continuar conduciendo los vehículos afectados, pero si observa que el cierre de seguridad para niños de una puerta trasera no funciona adecuadamente, comuníquese con su concesionario Volkswagen autorizado de inmediato para programar una inspección. Consulte el manual del propietario para obtener más información acerca de los cierres de seguridad para niños en la puerta trasera de su vehículo.
<b>Vehículos arrendados y cambios de dirección</b>	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.
<b>Reembolso de gastos</b>	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.
<b>¿Necesita más ayuda?</b>	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), por teléfono al 800-893-5298. También puede enviar un correo electrónico o hablar por chat en la página "Contáctenos" <a href="http://www.vw.com/contact/">http://www.vw.com/contact/</a> .
<b>Comprobación de la elegibilidad de su vehículo para campañas de servicio y retiros del mercado</b>	Para 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 <b>Búsqueda de retiros del mercado</b> en <a href="http://www.vw.com">www.vw.com</a> e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta <b>Búsqueda de campaña de servicio/retiro del mercado</b> .

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 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