



## IMPORTANT SAFETY RECALL – Remedy Available

This notice applies to your vehicle,  
Recall Campaign No. 16V-832: Crash Sensor

December 2016

Dear BMW Owner / Lessee:

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. BMW AG has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain Model Year 2011 BMW 5 Series vehicles. Our records indicate that you are the owner of a potentially affected vehicle.

### Why are we contacting you?

This recall involves a crash sensor on your vehicle which may not have been produced to specifications. We are pleased to inform you that we have the necessary parts to complete this recall. **BMW recommends that you do not continue to drive your vehicle. If you have not already had this important free repair completed on your vehicle, then please contact your authorized BMW center immediately to schedule an appointment, and arrange for vehicle pick up and alternate transportation. To locate your nearest BMW center, visit [www.bmwusa.com/dealers](http://www.bmwusa.com/dealers). If necessary, BMW Roadside Assistance can be contacted at 1-800-332-4269.**

### What could happen?

In a front crash of sufficient severity, the driver and/or passenger front air bags and safety belt pre-tensioners may not deploy, increasing the risk of injury. In a rear crash of sufficient severity, the active head restraints may not activate, increasing the risk of injury. **If you are not the only driver of this vehicle, please advise all other drivers and passengers of this important information.**

### What will BMW do?

The crash sensor will be replaced **free of charge**, and will take approximately 3 hours.

### What if the current vehicle ownership information is incorrect?

You can update the vehicle ownership or your contact information by filling out the enclosed postage-paid card or by registering at <http://www.bmwusa.com/myBMW>.

**If you are a vehicle lessor, Federal Regulations require you to forward this notice to your lessee within ten days.** If you have already had this repair performed at your own expense, please see the attachment regarding possible eligibility for reimbursement.

### What if you have questions or experience problems?

Should you have any questions about this recall, please contact your authorized BMW center. If you need additional assistance, contact BMW Customer Relations and Services at 1-800-525-7417 or at [CustomerRelations@bmwusa.com](mailto:CustomerRelations@bmwusa.com). **For the latest updates to this recall, please visit [www.bmwusa.com/recall](http://www.bmwusa.com/recall).**

If your BMW center is unable to remedy the defect without charge or within a reasonable period of time, you may notify the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, DC 20590, call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153), or go to <http://www.safercar.gov>.

Please be assured that your safety is important to us and we sincerely apologize if this recall causes any inconvenience. We recommend that you and your passengers wear your safety belt at all times.

Sincerely,

BMW of North America, LLC

Spanish translation on back side  
Traducción en español en el lado inverso



0000001

Company  
BMW  
of North America, LLC

BMW Group Company

Mailing Address  
PO Box 1227  
Westwood NJ 07675-  
1227

Telephone  
(800) 525-7417

Fax  
(201) 930-8362

E-mail  
CustomerRelations@  
bmwusa.com

Internet  
bmwusa.com

# BMW



## IMPORTANTE RETIRADA POR MOTIVOS DE SEGURIDAD: repuesto definitivo disponible

**Este aviso se aplica a su vehículo,  
Campaña de retirada n.º 16V-832: Sensor de impacto**

Diciembre de 2016

Estimado propietario o arrendatario de BMW:

Le enviamos este aviso según las disposiciones de la National Traffic and Motor Vehicle Safety Act (Ley Nacional de Seguridad de Tráfico y Vehículos). BMW AG ha determinado que algunos vehículos de la Serie 5 de BMW, año de modelo año 2011, tienen un defecto que afecta la seguridad de estos vehículos. Nuestros registros indican que usted es el propietario de un vehículo potencialmente afectado.

### ¿Por qué lo estamos contactando?

Esta retirada se relaciona con un sensor de impacto en su vehículo, el cual posiblemente no se haya fabricado según las especificaciones. Nos alegra informarle que tenemos los repuestos necesarios para completar esta retirada. **BMW recomienda que no siga conduciendo su vehículo. Si todavía no se realizó esta importante reparación gratuita en su vehículo, póngase en contacto de inmediato con su centro autorizado de BMW para programar una cita y coordinar para retirar el vehículo y brindarle transporte alternativo. Para localizar el centro de BMW más cercano, visite [www.bmwusa.com/dealers](http://www.bmwusa.com/dealers). Si es necesario, comuníquese con BMW Roadside Assistance (Asistencia en la Carretera de BMW) llamando al 1-800-332-4269.**

### ¿Qué podría pasar?

En un impacto frontal de suficiente gravedad, es posible que los pretensores de los cinturones de seguridad y los airbags delanteros del conductor o el pasajero no se desplieguen, lo que podría incrementar el riesgo de lesión. En un impacto trasero de suficiente gravedad, es posible que los reposacabezas activos no se activen, lo que podría incrementar el riesgo de lesión. **Si usted no es la única persona que conduce este vehículo, comparta esta importante información con todos los demás conductores y pasajeros.**

### ¿Qué hará BMW?

El sensor de impacto se reemplazará **sin cargo** y llevará aproximadamente 3 horas.

### ¿Qué pasa si la información actual de la titularidad del vehículo es incorrecta?

Puede actualizar la información de la titularidad del vehículo o su información de contacto completando la tarjeta con respuesta postal paga adjunta o registrándose en <http://www.bmwusa.com/myBMW>.

**Si usted es arrendador del vehículo, las reglamentaciones federales requieren que reenvíe este aviso a su arrendatario dentro de los diez días.** Si ya realizó esta reparación por su cuenta, consulte la información adjunta relacionada con la elegibilidad posible para recibir un reembolso.

### ¿Qué debe hacer si tiene alguna pregunta o si experimenta algún problema?

Si tiene alguna pregunta sobre esta retirada, comuníquese con el centro autorizado de BMW. En caso de necesitar asistencia adicional, puede ponerse en contacto con el BMW Customer Relations and Services (Servicio de Atención al Cliente de BMW) llamando al 1-800-525-7417 o por correo electrónico a [CustomerRelations@bmwusa.com](mailto:CustomerRelations@bmwusa.com). **Para ver las últimas actualizaciones de esta retirada, visite [www.bmwusa.com/recall](http://www.bmwusa.com/recall).**

Si el centro de BMW no puede resolver el defecto sin cargo o dentro de un período razonable, puede notificar al administrador de la National Highway Traffic Safety Administration (Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Carreteras), 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, DC 20590, llamar a la Vehicle Safety Hotline (Línea gratuita directa de seguridad vehicular) al 1-888-327-4236 (TTY: 1-800-424-9153) o visitar <http://www.safercar.gov>.

Le garantizamos que nos importa su seguridad y le pedimos sinceras disculpas si esta retirada le causa algún inconveniente. Recomendamos que usted y sus pasajeros utilicen el cinturón de seguridad en todo momento.

Atentamente.

BMW of North America, LLC

Empresa  
BMW  
of North America, LLC

BMW Group Company

Dirección postal  
PO Box 1227  
Westwood NJ 07675-  
1227

Teléfono  
(800) 525-7417

Fax  
(201) 930-8362

Correo electrónico  
[CustomerRelations@  
bmwusa.com](mailto:CustomerRelations@bmwusa.com)

Sitio web  
[bmwusa.com](http://bmwusa.com)

English translation on back side  
Traducción en inglés en el lado inverso

**TREAD ACT CUSTOMER REIMBURSEMENT PLAN**  
(BMW of North America, LLC)

If you have paid for the repair described in the attached letter, and you would like your expenses to be considered for reimbursement, please contact your authorized BMW center. Expenses paid to repair facilities outside of the BMW center network will be considered; however, the repair procedure must meet BMW standards.

Your authorized BMW center will request a copy of your owner notification letter, as well as your previously paid invoice. They will then inspect the vehicle (if it is still in your possession) prior to submitting a claim on your behalf to BMW of North America, LLC for reimbursement.

Please note the following:

- Only a repair that is the subject of this safety recall is reimbursable. Consequential expenses such as towing, rental, accommodations, damage repairs, etc will not be reimbursed.
- The Manufacturer's Suggested Retail Price (MSRP) for BMW Genuine Parts will be considered as the guideline for reasonable part charges.
- Repair labor, taxes and hazardous waste disposal, when previously paid, are eligible for reimbursement.
- Expenses for repairs performed more than 10 days after the date of the last owner notification letter sent by BMW are not eligible for reimbursement.

Your authorized BMW center should be able to answer any questions that you may have regarding your qualifications for reimbursement of a previous repair. If you qualify for such a reimbursement, your BMW center will also be able to advise you of the manner in which you can expect to receive reimbursement.

Your authorized BMW center should be your primary contact on this issue; however, our Customer Relations and Services Department may be contacted at 1-800-525-7417 for any special assistance that you may require.

In special situations where your authorized BMW center cannot be of assistance, you may submit your written request for reimbursement to:

Customer Relations and Services Department  
BMW of North America, LLC  
P.O. Box 1227  
Westwood, NJ 07675-1227

If you intend to submit a request for reimbursement to our Customer Relations and Services department, your vehicle (if it is still in your possession and was repaired at a facility outside of the BMW center network) will need to be inspected at an authorized BMW center before a claim can be accepted for consideration. This is to ensure that prior repairs at an outside facility meet BMW standards for recall completion.

**PLAN DE REEMBOLSO A CLIENTES SEGÚN LA TREAD ACT (LEY DE MEJORA DE RETIRADA,  
RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN EN EL TRANSPORTE)**  
(BMW of North America, LLC)

Si pagó por la reparación descrita en la carta adjunta y desearía que los gastos se consideren para reembolso, póngase en contacto con el centro autorizado de BMW de su localidad. Se tendrán en cuenta los gastos pagados a instalaciones de reparación que no pertenezcan a la red de centros de BMW; sin embargo, el procedimiento de reparación debe seguir las normas establecidas por BMW.

El centro autorizado de BMW de su localidad le solicitará una copia de la carta de notificación al propietario, al igual que la factura pagada previamente. Después, inspeccionarán el vehículo (si todavía lo tiene) antes de presentar una reclamación en su nombre ante BMW of North America, LLC para solicitar el reembolso.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solamente se reembolsan las reparaciones que se deban a esta retirada por motivos de seguridad. No se reembolsarán los gastos derivados, como remolque, alquiler, hospedaje, reparación de daños, etc.
- El precio de venta minorista sugerido por el fabricante (MSRP) para las piezas genuinas de BMW se considerará como la guía para los cargos razonables por piezas.
- La mano de obra de la reparación, los impuestos y el desecho de los residuos peligrosos, cuando se hayan pagado previamente, son elegibles para reembolso.
- Los gastos por las reparaciones realizadas más de 10 días después de la fecha de la última carta de notificación al propietario enviada por BMW no son elegibles para reembolso.

El centro autorizado de BMW de su localidad debe poder responder las preguntas que pueda tener sobre sus calificaciones para el reembolso de una reparación previa. Si califica para dicho reembolso, el centro de BMW de su localidad también podrá informarle sobre cómo puede recibir el reembolso.

El centro autorizado de BMW de su localidad debe ser su contacto principal sobre este tema. No obstante, se puede comunicar con el Customer Relations and Services Department (Departamento de Relaciones con el Cliente y Servicios al Cliente) llamando al 1-800-525-7417 si necesita asistencia especial.

En las situaciones especiales en las que el centro autorizado de BMW de su localidad no pueda ayudarlo, puede presentar una solicitud escrita de reembolso a la siguiente dirección:

Customer Relations and Services Department  
BMW of North America, LLC  
P.O. Box 1227  
Westwood, NJ 07675-1227

Si intenta presentar una solicitud de reembolso ante nuestro Customer Relations and Services Department, su vehículo (si todavía lo tiene y fue reparado en una instalación que no pertenece a la red de centros de BMW) deberá ser inspeccionado en un centro autorizado de BMW antes de que se pueda aceptar una reclamación para consideración. El fin de este procedimiento es garantizar que las reparaciones previas efectuadas en una instalación externa cumplan con las normas de BMW para la realización de la retirada.