

## 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:** 16V913

**Subject: Safety Recall 45F2 - ABS Control Module Software  
Certain 2009-2010 Model Year Volkswagen 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 2009-2010 model year Volkswagen vehicles. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?**

On certain vehicles, a fault within the antilock brake system (ABS) may cause the module to fail during ABS and/or electronic stability control (ESC) activation. This will cause warning lights for ABS, brake and the ESC systems to illuminate. If this happens, the brake system related vehicle stabilizing functions (ABS/ESC) may not be available, increasing the risk of a loss of vehicle control and could lead to a crash causing injury and/or property damage.

**What will we do?**

To help correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will update the ABS control module software with improved diagnostic capability to detect insufficient PCU ground connection. ABS modules with insufficient ground connections will be replaced. The software update will take less than an hour to complete; if the ABS module requires replacement, this work can take up to a full day to complete. The recall repair will be performed for you free of charge.

Should there ever be an issue with the ABS control module after the new software is installed, an authorized Volkswagen dealer will cover replacement of the ABS control module if certain, specific fault codes are present at the time of diagnosis.

Please be aware that other conditions (unrelated to the issue described in this letter) may cause the ABS system warning light in your vehicle to illuminate. Customers should be prepared to cover diagnosis and repair costs associated with these other, unrelated conditions.

## IMPORTANT SAFETY RECALL

- 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** If the ABS/ESC and/or brake system warning lights illuminate at any time while driving, or if any of the lights have been illuminated and then turn off after an ignition key cycle, contact the nearest authorized Volkswagen dealer to have your vehicle inspected.
- Ensure all vehicle drivers have read the vehicle owner’s manual so they are familiar with how the ABS, ESC and vehicle brake systems and associated warning lights work.
- 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 reach out to us using your preferred method of communication at [www.vw.com/contact](http://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](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.

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: 16V913**

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 45F2: software del módulo de control del sistema ABS  
Determinados vehículos Volkswagen modelos 2009-2010**

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 modelos 2009-2010. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el inconveniente?**

En determinados vehículos, un defecto del sistema de frenos antibloqueo (ABS) puede ocasionar que el módulo falle durante la activación del sistema ABS o del control electrónico de estabilidad (ESC). Esto ocasionará que se enciendan las luces de advertencia del sistema ABS, el sistema de frenos y el sistema ESC. De ser así, es posible que no estén disponibles las funciones de estabilización del vehículo (ABS/ESC) relacionadas con el sistema de frenos, lo que aumentaría el riesgo de una pérdida de control del vehículo y podría ocasionar un choque, que podría generar lesiones y daños materiales.

**¿Qué haremos?**

Para poder corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado actualizará el software del módulo de control ABS con una capacidad de diagnóstico mejorada, a fin de detectar una conexión a tierra insuficiente de la unidad de control de potencia (PCU). Se reemplazarán todos los módulos ABS que no cuenten con suficientes conexiones a tierra. La actualización del software tomará menos de una hora, pero si es necesario reemplazar el módulo ABS, el trabajo puede demorar hasta un día. Esta reparación correspondiente al retiro del mercado se realizará de forma gratuita.

En caso de que surja algún problema con el módulo de control del sistema ABS una vez instalado el nuevo software, su concesionario Volkswagen autorizado cubrirá el reemplazo del módulo de control del sistema ABS si se detectan determinados códigos específicos al momento de realizar el diagnóstico.

## IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

Tenga en cuenta que otras condiciones (que no están vinculadas con el problema descrito en esta carta) pueden ocasionar que se encienda la luz de advertencia del sistema ABS de su vehículo. Los clientes deben prepararse para cubrir todos los costos de diagnóstico y reparación originados por dichas condiciones.

### ¿Qué debe hacer?

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 un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio en línea.

### Precauciones que debe tomar

Si las luces de advertencia del sistema de frenos o de los sistemas ABS/ESC se encienden cuando está conduciendo, o si cualquiera de las luces se enciende y luego se apaga al girar la llave de encendido, comuníquese con el concesionario Volkswagen autorizado más cercano para realizar una inspección de su vehículo.

Asegúrese de que todos los conductores lean el "Manual del propietario del vehículo" para que sepan cómo funciona el sistema de frenos del vehículo, los sistemas ABS y ESC, así como las luces de advertencia.

### 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.

### 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](http://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](http://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