

**IMPORTANT SAFETY RECALL**

Audi of America, Inc.



<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

**This notice applies to your vehicle:** <VIN>

**NHTSA:** 17V002

**Subject: Safety Recall 19M1 – Electric Coolant Pump Software  
Certain 2012-2017 Model Year Audi Vehicles with a 2.0L TFSI Engine**

Dear Audi Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Audi has decided that a defect, which relates to motor vehicle safety, exists in certain 2012-2017 model year Audi vehicles with a 2.0L TFSI engine. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

Audi of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326  
+1 800 253 2834  
[www.audiusa.com](http://www.audiusa.com)

**What is the issue?** In certain vehicles equipped with a 2.0L TFSI engine, the electric coolant pump could become blocked by debris from the cooling system, which can lead to the pump overheating and the risk of a vehicle fire.

**What will we do?** To correct this defect, your authorized Audi dealer will install software which deactivates the power supply to the electric coolant pump, if the pump becomes blocked with debris. The driver will be notified of a blocked electric coolant pump through the illumination of the Electronic Power Control lamp (EPC). In extremely rare cases, electric coolant pump replacement may be necessary due to specific fault codes confirming the issue is present when the vehicle arrives at the dealership for the recall repair. 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 Audi dealer without delay to schedule this recall repair. For your convenience, you can also visit [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) and click on the “Find a Dealer” link to locate a dealer near you and schedule this service.

**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, the enclosed form explains how to request reimbursement. We would be pleased to review your reimbursement request.

**Can we assist you further?** If your authorized Audi dealer fails or is unable to complete this work free of charge within a reasonable time, please contact Audi Customer Experience at 1-800-253-2834 or via our “Contact Us” page at [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com).

## IMPORTANT SAFETY RECALL



**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 visit the **Recall/Service Campaign Lookup** tool at [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) and enter your Vehicle Identification Number (VIN).

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,

Audi Customer Protection

Audi of America, Inc.



<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:** 17V002

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 19M1: Software para bomba de líquido refrigerante eléctrica**

**Determinados vehículos Audi modelos 2012 a 2017 con motor TFSI 2.0 L**

Estimado(a) propietario(a) de un vehículo Audi:

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). Audi ha determinado que existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en determinados vehículos Audi modelos 2012 a 2017, equipados con motor TFSI 2.0 L. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

Audi of America, Inc.  
3800 Hamlin Road  
Auburn Hills, MI 48326  
+1 800 253 2834  
[www.audiusa.com](http://www.audiusa.com)

**¿Cuál es el inconveniente?**

En determinados vehículos equipados con motor TFSI 2.0 L, la bomba con líquido refrigerante eléctrica puede quedar obstruida por desechos del sistema refrigerante, lo que puede provocar sobrecalentamiento de la bomba y riesgo de incendio del vehículo.

**¿Qué haremos?**

Para corregir este defecto, su concesionario Audi autorizado instalará un software que desactiva el suministro de energía de la bomba refrigerante eléctrica, en caso de obstrucción de la bomba por desechos. El conductor quedará notificado de la obstrucción de la bomba refrigerante eléctrica cuando se encienda la luz del control electrónico de potencia (EPC). En circunstancias excepcionales, puede ser necesario reemplazar la bomba refrigerante eléctrica debido a la presencia de códigos de falla específicos que confirman la existencia del problema al llevar el vehículo al concesionario para realizar el servicio de reparación. Este servicio tomará alrededor de una hora y se le ofrecerá de forma gratuita.

**¿Qué debe hacer?**

Comuníquese de inmediato con su concesionario Audi autorizado para programar este servicio de reparación. Si le resulta conveniente, también puede visitar [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) y hacer clic en el enlace "Find a Dealer" (Buscar concesionario) para ubicar un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio.

**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 anteriormente pagó reparaciones relacionadas con el problema descrito en esta carta, el formulario adjunto explica cómo presentar una solicitud de reembolso. Con mucho gusto revisaremos su solicitud de reembolso.

**¿Necesita más ayuda?** Si su concesionario Audi autorizado no puede o no está en condiciones de prestar este servicio gratuito dentro de un plazo razonable, comuníquese con el Centro de experiencia del cliente Audi (Audi Customer Experience) al +1-800-253-2834 o a través de nuestra página de contacto "Contact Us" (Contáctenos) en [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com).

**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 el marco de esta o de cualquier otra campaña de servicio/retiro del mercado, utilice la herramienta **Recall/Service Campaign Lookup** (Búsqueda de campañas de servicio/retiro del mercado) en [www.audiusa.com](http://www.audiusa.com) e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN).

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 Audi