

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: 17V287

**Subject: Compliance Recall 72G5 - Front Seat Head Restraint Non-Compliance
Certain 2016-2017 Model Year Volkswagen CC**

Dear Volkswagen Owner,

This notice is sent to you in accordance with the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Volkswagen has decided that the front seat head restraints in certain 2016-2017 model year Volkswagen CC vehicles fail to conform to federal regulatory requirements. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

What is the issue? During vehicle production, non US-specification head restraints were installed in the front seats in affected vehicles. This makes the head restraints in these vehicles non-compliant with federal regulatory requirements. If the seat occupant's head is inadequately restrained in the event of a crash, they have an increased risk of injury.

What will we do? To correct this noncompliance, your authorized Volkswagen dealer will replace the front seat head restraints. 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. For your convenience, you can also visit www.vw.com and click on the "Owners" link to locate a dealer near you and schedule this service online.

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.

IMPORTANT SAFETY RECALL

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 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 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: 17V287

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de cumplimiento regulatorio 72G5:
Incumplimiento del apoyacabezas del asiento delantero
Determinados vehículos Volkswagen CC modelo 2016-2017**

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 decidido que los apoyacabezas del asiento delantero de determinados vehículos Volkswagen CC modelos 2016-2017 no cumplen con los requisitos normativos federales. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

¿Cuál es el inconveniente?

Durante la fabricación de los vehículos afectados, se instalaron apoyacabezas en los asientos delanteros que no cumplen con las especificaciones de EE. UU. Por este motivo, los apoyacabezas de estos vehículos no cumplen con los requisitos normativos federales. En caso de un choque, si la cabeza del ocupante no está sujeta de forma apropiada, existe un mayor riesgo de que se produzca una lesión.

¿Qué haremos?

Para poder corregir este incumplimiento, su concesionario Volkswagen autorizado cambiará los apoyacabezas del asiento delantero. Este servicio tomará alrededor de una hora y se le ofrecerá de forma gratuita.

¿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 y hacer clic en el enlace "Propietarios" para ubicar un concesionario cercano a su domicilio y programar este servicio en línea.

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 nuestros registros.

IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

¿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 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 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