

## 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:** 17V309

**Subject: Safety Recall 23W5 - Heat Shield/Boost Hose  
Certain 2012-2014 MY Volkswagen Passat TDI Vehicles Equipped with a DSG Transmission**

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 2012-2014 MY Volkswagen Passat TDI vehicles equipped with a DSG transmission. Our records show that you are the owner of a vehicle affected by this action.

**What is the issue?** An underbody heat shield may not be long enough to sufficiently protect the right drive half-shaft grease boot from heat. The radiant heat may damage the boot and this could lead to a grease leak from the boot. If leaking grease comes into contact with heated surfaces of the exhaust system and/or diesel particulate filter (DPF), it could lead to a vehicle fire.

**What will we do?** To correct this defect, your authorized Volkswagen dealer will replace the driveshaft heat shield on all affected vehicles. Certain vehicles within a specific VIN range will also have the upper boost hose replaced. This work will take up to two hours 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](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** A leaking boost hose may lead to a flashing glow plug light and engage the engine limp mode. Eventually, the Malfunction Indicator Light (MIL) will illuminate. If either of these warnings is ignored, the DPF may get overloaded. If you experience any of these vehicle symptoms, make an appointment with your authorized Volkswagen dealer to have the vehicle inspected without delay.

## 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 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:** 17V309

**Asunto: Retiro del mercado por motivos de seguridad 23W5: Protector de calor/Manguera de refuerzo**  
**Determinados vehículos Volkswagen Passat TDI modelos 2012 a 2014, equipados con transmisión DSG.**

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 existe un defecto relacionado con la seguridad vehicular en determinados vehículos MY Volkswagen Passat TDI, modelos 2012 a 2014, equipados con transmisión DSG. Nuestros registros indican que usted es propietario(a) de uno de los vehículos afectados por esta medida.

**¿Cuál es el inconveniente?**

Es posible que uno de los protectores de calor ubicado en la parte inferior de la carrocería no sea lo suficientemente largo como para proteger del calor el fuelle con grasa del semieje derecho. El calor irradiado podría dañar el fuelle y producir una pérdida de grasa. Si la pérdida de grasa entra en contacto con las superficies calientes del sistema de escape o del filtro de partículas diésel (DPF), el vehículo podría incendiarse.

**¿Qué haremos?**

Para corregir este defecto, su concesionario Volkswagen autorizado cambiará el protector de calor del eje de transmisión de todos los vehículos afectados. Asimismo, se reemplazará la manguera de refuerzo superior de determinados vehículos con un rango de VIN específico. Este servicio durará hasta dos horas 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](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.

## IMPORTANTE RETIRO DEL MERCADO POR MOTIVOS DE SEGURIDAD

### Precauciones que debe tomar

Una filtración de la manguera de refuerzo podría generar que titile la luz de la bujía incandescente y que el motor ingrese en modo emergencia. Con el tiempo, se iluminará la luz del indicador de fallas (MIL). Si se ignora alguna de estas advertencias, el DPF podría sobrecargarse. Si detecta alguno de estos problemas en el vehículo, programe una cita con su concesionario Volkswagen autorizado para que su vehículo sea revisado cuanto antes.

### 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.

### 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, póngase en contacto con nosotros utilizando su medio de comunicación preferido en [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

Para comprobar la elegibilidad de su vehículo para someterse a una reparación en virtud de esta o cualquier otra campaña de servicio/retiro del mercado, haga clic en el vínculo **Búsqueda de retiros del mercado** en [www.vw.com](http://www.vw.com) e ingrese el número de identificación del vehículo (VIN) en la herramienta **Búsqueda de retiros del mercado/campañas de servicio**.

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